



N 04/393
02.05.2024

ბრძანება

393-01-4-202405021350



სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის №04/23 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 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 2023 წლის 18 იანვრის №04/23 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

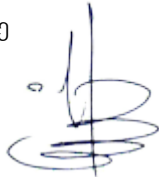


ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18
იანვრის №04/23 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 2

 1.1 განმცხადებლების პოზიცია2

 1.2. მოვაჭრის პოზიცია9

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 23

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 28

 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი28

 3.2. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა31

 3.3 უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა48

 3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები54

 3.5. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება62

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 72

გადაწყვიტა:..... 72

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა თ. თ.-ის 2022 წლის 22 დეკემბრის №01/2421 და შ. ხ.-ის 2023 წლის 10 იანვრის №01/55 განცხადებები შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტომ თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის N04/23 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის N04/23 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში, ჩაერთო რ. ს.-ის (პ/ნ:) 2023 წლის 14 თებერვლის N01/530 (დაზუსტებული - 2023 წლის 17 თებერვლის N01/593), შ. ხ.-ის (პ/ნ:) 2023 წლის 10 იანვრის №01/55, ლ. კ.-ს 2023 წლის 30 იანვრის N01/315, გ. ვ.-ის (პ/ნ:) 2023 წლის 14 თებერვლის N01/533, ა. ბ.-ის (პ/ნ:) 2023 წლის 22 მარტის №01/940 და ნ. კ.-ს (პ/ნ:) 2024 წლის 5 თებერვლის №01/680 განცხადებები.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

თ. თ.-ის 2022 წლის 22 დეკემბრის N01/2421 განცხადების მიხედვით, მან შპს „ინექს გრუპის“ საშუალებით ამერიკის შეერთებული შტატებიდან გამოიწერა ნივთი, რომელიც მოვაჭრის აშშ-ში მდებარე ოფისში მივიდა 2022 წლის 30 ნოემბერს და საქართველოში გამოიგზავნა იმავე დღეს. განმცხადებლის განმარტებით, მოვაჭრეს ამანათის ტრანსპორტირების ვადად, ვებ-გვერდზე მითითებული ჰქონდა 5-დან 10-დღემდე. თუმცა, ამანათი საქართველოში ჩამოვიდა დაგვიანებით, 2022 წლის 12 დეკემბერს. მომხმარებელს 2022 წლის 21 დეკემბერს დაურეკეს შპს „ინექს გრუპიდან“ და აცნობეს, რომ ამანათი უნდა გაეგზავნათ უკან, საბაჟო ორგანოში, რადგან ამ კონკრეტულ ამანათზე ეს უკანასკნელი ახდენდა დეკლარირებას.

მოვაჭრემ განმცხადებლის კითხვაზე, რატომ არ დატოვეს ამანათი თავიდანვე საბაჟო ორგანოში და რატომ დასჭირდა 9 დღე მის უკან გაგზავნას, განუმარტა, რომ ნივთის ჩაბარებას დიდი დრო დასჭირდა მომხმარებლების სიმრავლის გამო, ასევე ნივთის საბაჟოზე გაგზავნის თარიღის შესახებ ზუსტი ინფორმაცია არ ჰქონდათ.

თ. თ. 2022 წლის 22 დეკემბრის N01/2421 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ ამანათის დაზიანების ან რაიმე ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში ნივთს უკან დაბრუნების ვადა ჰქონდა 1 თვე, რომელიც იწურებოდა 2022 წლის 22 დეკემბერს. აღსანიშნავია, რომ ნივთის ღირებულება შეადგენს 740 აშშ დოლარს, ხოლო, ტრანსპორტირების ღირებულება - 9.14 აშშ დოლარს. განცხადებას თან ერთვის ამანათის საქართველოში ჩამოსვლის დამადასტურებელი მტკიცებულება - განმცხადებლის პირადი ოთახის ეკრანის ანაბეჭდი.

რ. ს. 2023 წლის 14 თებერვლის N01/530 (დაზუსტებული - 2023 წლის 17 თებერვლის N01/593) განცხადებაში განმარტავს, რომ მან 2022 წლის დეკემბერში და 2023 წლის იანვარში ონლაინ-მაღაზიიდან www.drankdozijn.de განახორციელა ორი შესყიდვა. ორივე შემთხვევაში ამანათების გერმანიიდან საქართველოში გადამზიდველი იყო შპს „ინექს გრუპი“.

განმცხადებლის მიერ პირველი შეკვეთა (თრეჟინგ კოდით 3STOPW0313257. გადასაზიდი საქონელი - ხუთ ბოთლი ვისკი, თითოეული 0.7 ლიტრი. ჯამური ღირებულება - 255.75 ევრო) ინტერნეტ-მაღაზია www.drankdotijn.de - ში განხორციელდა **2022 წლის 30 დეკემბერს** (დასტურდება განმცხადებლის მიერ საქმეში წარმოდგენილი 2022 წლის 30 დეკემბრის N37584939 ინვოისით), ამანათი შპს „ინექს გრუპის“ გერმანიაში მდებარე ოფისს ჩაბარდა 2023 წლის 7 იანვარს (დასტურდება www.drankdotijn.de - დან მიღებული ამანათის მოძრაობის შესახებ ინფორმაციით. დოკუმენტის N3STOYW0313257). ხოლო, მეორე შეკვეთა (თრეჟინგ კოდით 3STOMW8304138. გადასაზიდი საქონელი – ხუთი ბოთლი ვისკი, თითოეული 0.7 ლიტრი მოცულობის, ჯამური ღირებულება 185.20 ევრო) იმავე მაღაზიაში განხორციელდა **2023 წლის 7 იანვარს** (დასტურდება 2023 წლის 7 იანვრის N70277469 ინვოისით) და ამანათი „ინექს გრუპის“ გერმანიაში მდებარე ოფისს ჩაბარდა 2023 წლის 11 იანვარს (დასტურდება www.drankdotijn.de - დან მიღებული ამანათის მოძრაობის შესახებ ინფორმაციით. დოკუმენტის N3STOYW8304138).

როგორც განმცხადებელი აღნიშნავს, ორივე შესყიდვა განხორციელდა ცალ-ცალკე სხვადასხვა კალენდარული წლის განმავლობაში და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, არ ექვემდებარებოდა განბაჟებას. ამის მიუხედავად, მოვაჭრემ განახორციელა ტვირთების დაჯგუფება და ერთი ამანათის ფორმით იმპორტირება, რამაც შექმნა სურათი, რომ ეს არის ერთი ტვირთი და უკვე დაექვემდებარა განბაჟებას, რადგან აღემატება განბაჟებისგან გათავისუფლებულ 4 ლიტრიან ლიმიტს.

განმცხადებელი, ასევე, აღნიშნავს, რომ კომპანიის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული მომსახურების ძირითადი პირობები (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) ითვალისწინებს შემთხვევებს, რომელთა დადგომის შემთხვევაშიც კომპანია არ აგებს პასუხს შექმნილ პრობლემაზე. ამ გამონაკლისი შემთხვევების ნუსხაში არსად ფიგურირებს შემთხვევა, როდესაც კომპანია სხვადასხვა დროს შეკვეთილ და სხვადასხვა დროს დანიშნულების ადგილზე მიტანილ ტვირთებს დააჯგუფებს და ამით კლიენტს ხელოვნურად წარმოუქმნის ვალდებულებას ბიუჯეტის წინაშე. შესაბამისად, თავისივე წესებიდან გამომდინარე, შპს „ინექს გრუპი“ პასუხს აგებს მოვაჭრის ოფისში სხვადასხვა

დროს მიტანილი ამანათების გაერთიანებით, მომხმარებლისთვის წარმოშობილ პრობლემებზე.

მოვაჭრის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული ინფორმაციით ირკვევა, რომ რ.ს.-ის ამანათები საქართველოში გამოიგზავნა 2023 წლის 16 იანვარს და ჩამოვიდა 2023 წლის 21 იანვარს. მოვაჭრემ მომხმარებელს პრობლემის მოგვარების ნაცვლად შესთავაზა, რომ უარი ეთქვა ერთ-ერთ ტვირთზე და მხოლოდ ერთის მიღებას დაჯერებულიყო, რათა განბაჟების საფასურის გადახდა არ ყოფილიყო საჭირო.

აგრეთვე, მოვაჭრემ უარი განაცხადა კლიენტის წინაშე ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე იმ კუთხითაც, რომ არ განახორციელა საქონლის განბაჟებისთვის საჭირო პროცედურა, მიუხედავად იმისა, რომ საბაჟოსთან ურთიერთობას ახორციელებენ მათი დეკლარანტები. აღნიშნულის შესახებ მითითებულია შპს „ინექს გრუპის“ ვებ-გვერდზეც (<https://inex.ge/ka/custom-procedures>).

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ვინაიდან 2023 წლის 20 თებერვალს იწურებოდა ტვირთის დეკლარირების ვადა, რის შემდეგაც ამოქმედდებოდა საჯარიმო სანქციები, იგი დათანხმდა, თვითონ მისულიყო საბაჟო ორგანოში, წარედგინა საბუთები დეკლარაციის შესავსებად და გადაეხადა მოვაჭრის ქმედების შედეგად მის წინაშე დამდგარი დეკლარირების საფასური. როგორც დგინდება, რ.ს.-მა გადაიხადა მხოლოდ 4 ლიტრი სასმლის განბაჟების ღირებულება, რადგან დროის შეზღუდვის გამო 7 ლიტრს განბაჟების პროცედურის დასრულებას ვეღარ ასწრებდა.

რ.ს., ასევე აღნიშნავს, რომ მოვაჭრემ მას გადაუგზავნა ორი საბუთი და წერილობით განუმარტა, რომ ეს საბუთები საკმარისი იყო დეკლარაციის შესავსებად, რაც ასევე ტყუილი აღმოჩნდა, რადგან როგორც განმცხადებელი განმარტავს, 2023 წლის 8 თებერვალს იგი აღნიშნული საბუთებით გამოცხადდა შემოსავლების სამსახურის აეროპორტის ოფისში, სადაც გამოთქვეს დიდი გაკვირვება იმასთან დაკავშირებით, რომ თვითონ შპს „ინექს გრუპი“ არ ეკონტაქტება საბაჟოს. ასევე, შპს „ინექს გრუპის“ მიერ გაგზავნილი საბუთები არ აღმოჩნდა საკმარისი დეკლარაციის შესავსებად.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ბოლო სატელოფონო კონტაქტი მოვაჭრესთან შედგა 2023 წლის 8 თებერვალს, 17:55 საათზე, რომლის დროსაც მან მოითხოვა დაკავშირებოდა კომპეტენტური პირი შპს „ინექს გრუპიდან“. თუმცა, მასთან კონტაქტზე არავინ გასულა.

2023 წლის 13 იანვარს რ.ს.-მა ელექტრონული ფოსტით მიიღო შეტყობინება, რომ მიმდინარეობს მის საკითხის შესწავლა და აღნიშულთან დაკავშირებით შპს „ინექს გრუპის“ პოზიცია ეცნობებოდა უახლოეს პერიოდში. განმცხადებელს 2023 წლის 17 თებერვლის მდგომარეობით მოვაჭრისგან პასუხი არ მიუღია.

განცხადებას მტკიცებულებების სახით თან ერთვის განმცხადებლის მიერ გერმანიაში მდებარე მაღაზიაში საქონლის შეძენის დამადასტურებელი ინვოისები, მოვაჭრის

გერმანიაში მდებარე ოფისში მათი ჩაბარების დამადასტურებელი მტკიცებულებები, ასევე, მოვაჭრის მიერ განმცხადებლისთვის მომზადებული ინვოისი, რომელიც თარიღდება 2022 წლის 26 ოქტომბრით.

შ. ხ.ი 2023 წლის 10 იანვრის №01/55 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ მან 2022 წლის 25 ნოემბერს www.amazon.ge -დან გამოიწერა ტელევიზორი, რომლის აშშ-დან საქართველოში ტრანსპორტირება განახორციელა შპს „ინექს გრუპმა“. განმცხადებლის განმარტებით ტელევიზორი არის დაზიანებული, გატეხილია მისი ეკრანი და გამოსაყენებლად არის უვარგისი.

შ. ხ.ი დამატებით განმარტავს, რომ მის მიერ შეძენილი „სონის“ ფირმის ტელევიზორის ღირებულება გახლავთ 528 აშშ დოლარი, ხოლო ამანათის წონამ შეადგინა 17 კგ. 2023 წლის 30 ნოემბერს ამანათი (Tracking ID: TBA805838102000) მოვაჭრეს ჩაბარდა მის აშშ-ში მდებარე ოფისში. სადავო ამანათი საქართველოში ჩამოვიდა და განმცხადებელი მისი წონის გადასამოწმებლად მისული იყო მოვაჭრის ვარკეთილში მდებარე ოფისში 2023 წლის 19 დეკემბერს დაახლოებით 09:00-12:00 საათებში. განმცხადებლის განმარტებით, იგი დაეთანხმა ამანათის წონას და თავად ნივთის გასატანად მივიდა იმავე დღეს საღამოს საათებში. განმცხადებელმა ვერ შეძლო ამანათის გატანა, რადგან არ იყო ინფორმირებული, რომ უნდა გადაეხდა საბაჟო მოსაკრებელი - 20 ლარი. განმცხადებლის განმარტებით, მან გადაიხადა საბაჟო მოსაკრებელი და დღგ-ის თანხა 325 ლარი და 9 თეთრი და ისე გამოცხადდა მეორე დღეს ამანათის გასატანად. მან აღგილზე გადაიხადა ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება 397 ლარი და 66 თეთრი და დეკლარაციის შევსების მომსახურების ღირებულება - 5 ლარი. აღნიშნულის შემდგომ მოვაჭრემ მას გადასცა ყუთი, რაშიც მოთავსებული იყო ტელევიზორი. განმცხადებლის განმარტებით ყუთს გარედან, მარჯვენა ზედა კუთხეში აღენიშნებოდა დეფორმაცია. თუმცა, ოფისში ხალხის სიმრავლის გამო მან შემოწმება ვერ შეძლო და ამანათი შემოწმების გარეშე წაიღო სახლში. მას შემდეგ, რაც გამოცხადებელმა შეფუთვა მოხსნა ტელევიზორს, აღმოჩნდა, რომ მისი ეკრანი მარჯვენა ზედა კუთხეში იყო დაზიანებული და ბზარები ვრცელდებოდა მთელს ეკრანზე. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მან ტელევიზორი ყუთიდან ამოიღო ეკრანზე შეხების გარეშე, გვერდებზე ხელის მოკიდებით.

როგორც განმცხადებელი აღნიშნავს, იგი მაშინვე დაუკავშირდა მოვაჭრეს და აუხსნა სიტუაცია, თუმცა მოვაჭრე პასუხისმგებლობას იხსნის დამდგარი ზიანის - 2150 ლარის ანაზღაურებაზე.

ლ. კ.ა 2023 წლის 30 იანვრის N01/315 განცხადებაში განმარტავს, რომ მან 2022 წლის 19 დეკემბერს შპს „ინექს გრუპის“ საშუალებით, ქ. თბილისში, ა. წერეთლის გამზირზე მდებარე ფილიალიდან, გააგზავნა ამანათი ბელგიაში. ამანათის შიგთავსი შემოწმდა მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ და გაიგზავნა მხოლოდ მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ ნებადართული პროდუქტი. კერძოდ, 2 ბოთლი მილდიანის ღვინო, 1 (მინერალური წყალი - ნაბელდავის) ბოთლში ჩასხმული კახური ზეთი, 8 ცალი

ჩურჩხელა, ღერდილი. ამანათის გაგზავნის მომენტში პროდუქცია იყო სათანადოდ შეფუთული და ვარგის მდგომარეობაში. მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ შემოწმების შემდეგ განმცხადებელს უთხრეს, რომ ყუთი დაელუქა ადგილზევე, რაც განმცხადებელმა შეასრულა და ისე მიაწოდა რეგისტრაციისთვის. ამ უკანასკნელმა დაარეგისტრირა ამანათი და მისცა შესაბამისი ქვითარი. განმცხადებლის განმარტებით, მისთვის არ გადაუციათ მხარეთა შორის დასაღები ხელშეკრულება, ასევე, არც ოფისში იყო გამოკრული და არც ზეპირსიტყვიერად მომხდარა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლისთვის პირობების განმარტება.

განმცხადებლის განმარტებით, მას მიაწოდეს მხოლოდ ის ინფორმაცია, რაც მან იკითხა დაზუსტების მიზნით. ეს კითხვები კი იყო შემდეგი: 1 კგ-ის საფასური, რამდენ ხანში ჩავიდოდა და ადგილზე უნდა გადაეხადა მიმღებს თუ გამგზავნი იხდიდა გაგზავნის დროს. აღნიშნულ კითხვებზე უპასუხეს, რომ ერთი კილოგრამის საფასური იყო 6 ევრო, მიმღები იხდის ადგილზე და ამანათი 2 კვირაში ჩავიდოდა დანიშნულების ადგილზე.

თუმცა, როგორც განცხადებაშია მითითებული, მიმღებმა ამანათი მიიღო 2023 წლის 24 იანვარს, რადგან ერთ თვეზე მეტი დასჭირდა ამანათის დანიშნულების ადგილზე მიტანას. 2023 წლის 24 თებერვალს, როდესაც ამანათი მიმღებს, ჯონი კვარაცხელიას ჩაბარდა, კურიერმა ნაღდი ანგარიშსწორებით გადაახდევინა წონის საფასური, 75 ევრო, ვინაიდან წონა იყო 12.5 კგ.

მიმღებმა იმავე თარიღში გახსნა ამანათი, აღმოჩნდა, რომ ჩურჩხელა სრულიად გაფუჭებული, დაობებული იყო. 2023 წლის 24 იანვარს განმცხადებლის და დაუკავშირდა მოვაჭრეს და აუხსნა არსებული სიტუაცია, მოვაჭრის შესაბამისმა თანამშრომელმა მოინიშნა პრეტენზია, თუმცა როდესაც ამანათის მიმღების წარმომადგენელმა იკითხა, რა პროცედურა გააჩნია კომპანიას მომხმარებლის პრეტენზიის/საჩივრის დასაფიქსირებლად და განსახილველად, მოვაჭრისგან პასუხი ვერ მიიღეს.

2023 წლის 25 იანვარს მოვაჭრემ განმცხადებელს კითხვაზე თუ რატომ ჩავიდა ამანათი დაგვიანებით განუმარტა, რომ ბელგიაში, სხვა ქვეყნებიდან განსხვავებით ამანათების ჩასვლის ვადა არის 2-3 კვირა. განმცხადებლის ინფორმაციით, ის აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციას არ ფლობდა. მისი განმარტებით, ეს ინფორმაცია მოვაჭრეს არც თვალსაჩინო ადგილზე ჰქონდა განთავსებული. ამასთან, განმცხადებელი განმარტავს, რომ ამანათის ბელგიაში ჩატანას სამ კვირაზე მეტი დასჭირდა და ეს შემთხვევა მაინც არ ჯდება მოვაჭრის მიერ განსაზღვრულ ვადებში. აღნიშნულის საპასუხოდ, მოვაჭრემ მომხმარებლის წარმომადგენელს განუმარტა, რომ მართალია, ამანათი 2022 წლის 19 დეკემბერს მიიტანეს ოფისში, თუმცა რამდენიმე დღის დაგვიანებით გაიგზავნა და ამიტომ ვადის ათვლა 19 დეკემბრიდან არ მოხდა.

მომხმარებლის განმარტებით, ინფორმაცია, იმის შესახებ, რომ 2022 წლის 19 დეკემბერს მიტანილი ამანათი გაიგზავნებოდა დაგვიანებით ან კონკრეტულ თარიღში, მისთვის არავის მიუწოდებია. განმცხადებელი დამატებით აღნიშნავს, რომ მიმღების მიერ ადგილზე (ბელგიაში) წონის საფასურის გადახდა განხორციელდა ნაღდი ანგარიშსწორების გზით, ქვითრის გამოწერა და მიმღებისთვის გადაცემა არ მომხდარა

(ბელგიაში ამანათი მიიტანა მოვაჭრის ქვეკონტრაქტორმა - „იბერია ექსპრესმა“). მოვაჭრემ, განმცხადებელს საბოლოოდ განუცხადა, რომ სავარაუდოდ, მის მიერ გაგზავნილი პროდუქცია იყო უვარგისი და ისინი მსგავს ზიანს არ ანაზღაურებენ.

განმცხადებელი ხაზს უსვამს შემდეგ გარემოებებს: 1. მოვაჭრეს ამანათის გაგზავნის მომენტში მისთვის რომ განუმარტა მომსახურების კონკრეტული პირობები, შეიძლება ამას ზეგავლენა მოეხდინა მის გადწყვეტილებაზე და აღარ ესარგებლა მისი მომსახურებით. 2. მას არ გადასცემია გადაზიდვის ხელშეკრულება. 3. მისთვის მოვაჭრეს თავისი ინიციატივით არ განუმარტავს მომსახურების ტარიფები. 4. არ განუმარტეს პრეტენზიის განხილვის წესი და ვადები.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ ლ. კ.გან, 2023 წლის 31 ივლისის N02/2049 წერილით, გამოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია იმის შესახებ, მოვაჭრის თანამშრომელმა განუმარტა თუ არა, რომ იგი მის ამანათს ამოწმებდა მხოლოდ იმ მიზნით, რომ დაედგინა, ხომ არ შეიცავდა იგი აკრძალულ ნივთს, ასევე, განუმარტეს თუ არა იმის შესახებ, რომ მოვაჭრის თანამშრომელი ვერ შეამოწმებდა ამანათის შიგთავსის შეფუთვის სათანადოობას. აღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით, მომხმარებელს პოზიცია არ წარმოუდგენია.

გ. ვ.ი 2023 წლის 14 თებერვლის N01/533 განცხადებაში განმარტავს, რომ მან ამერიკის შეერთებულ შტატებში, ვებ-გვერდიდან www.ebay.com შეიძინა, ამერიკულ ბრენდ CORSAIR-დან (<https://www.corsoir.com/ww/en/>) კომპიუტერის ქეისი (მოდელი: ICUE 7000X RGB, წონა: 16.45 კგ; ფასი: 110.00 USD), რომელიც ამერიკულმა გადამზიდველმა, „იუ პი ეს გრაუნდმა“ (UPS Ground) 2022 წლის 25 დეკემბერს მიიტანა მოვაჭრის აშშ-ში მდებარე ოფისში.

განმცხადებელმა 2022 წლის 23 დეკემბერს ამანათი წინასწარ დაადეკლარირა მოვაჭრის ვებ-გვერდზე და იგი გამოიგზავნა 2022 წლის 28 დეკემბერს. 2023 წლის 6 იანვარს მოვაჭრემ აცნობა მომხმარებელს, რომ ამანათი ჩამოსულია და მას სავარაუდოდ აქვს პრობლემები. იმავე რიცხვში მომხმარებელს გაუგზავნეს ყუთის გარეგნული სურათები. იმ დროისთვის განმცხადებელს უკვე გადახდილი ჰქონდა ტრანსპორტირების საფასური.

განმცხადებლის ინფორმაციით, ის იმავე დღეს მივიდა მოვაჭრის ოფისში, რომელიც მდებარეობს ქ. თბილისი, მ. თამარაშვილის ქუჩა N10-ში და კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით დაათვალიერა ამანათი. ქეისი იყო მოთავსებული ქარხნულ ყუთში, რომლის გეომეტრია არ იყო დარღვეული, მაგრამ მის კედლებზე და კუთხეებზე ეტყობოდა ხახუნის და ზეწოლის ნიშნები. ყუთი ტოვებდა უკვე გახსნილის შთაბეჭდილებას. ყუთის გახსნის შემდეგ, მომხმარებელი დარწმუნდა, რომ ქეისი და მისი ნაწილები დამლილ მდგომარეობაში მოთავსებული იყო დამცავ, მკვრივ შესაფუთ მასალაში.

ქეისის შემადგენელი ერთ-ერთი მინის კედელი სრულად იყო დამსხვრეული. მინის ნამსხვრევები ეყარა ყუთში და ქეისის სხვა ნაწილებზე. განმცხადებელმა ივარაუდა, რომ დაზიანება გამოწვეული იყო გაუფრთხილებლობით ყუთის ვარდნით, გადაადგილების

ან ტრანსპორტირების დროს მასზე დიდი წონის ნივთის ზეწოლით. მომხმარებელმა მოვაჭრეს სთხოვა, რომ შეეფასებინათ მისი შემთხვევა და აენაზღაურებინათ მიყენებული ზიანი. კერძოდ, დამტვრეული ქეისის ღირებულება. აღნიშნულზე, მოვაჭრემ უარი განუცხადა და განუმარტა, რომ ყუთი არ შეესაბამებოდა ტრანსპორტირების „საკმაოდ დიდ გზას“ და უნდა ყოფილიყო „შეფუთული სათანადოდ“.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის ზემოაღნიშნული არგუმენტაცია მისთვის მიუღებელია და დამატებით განმარტავს, რომ ქეისი წარმოებულია თავის დარგში ლიდერი ამერიკული კომპანიის მიერ, რომელიც თავის პროდუქციას ყიდის მთელ მსოფლიოში სტანდარტული შეფუთვით. ქეისი მოთავსებულია ორიგინალ სატრანსპორტო ყუთში და მასზე დატანილი მარკირება და სპეციალური აღნიშვნები ზედმიწევნით ზუსტ ინფორმაციას იძლევა შიგთავსის შესახებ, მკაფიოდაა მითითებული, რომ საქონელი მინისგან შედგება.

მომხმარებლის განცხადებას თან ერთვის ამანათის შეფუთვის ფოტო-მასალა. ფოტო-მასალიდან ირკვევა, რომ შეფუთვაზე დატანილია გამაფრთხილებელი ნიშნები, კერძოდ, „CAUTION – 15 KG. – HEAVY“ და „CAUTION – TWO PERSON LIFT REQUIRED“.

ა. ბ.ი 2023 წლის 22 მარტის №01/940 განცხადებაში განმარტავს, რომ მან ამერიკის შეერთებულ შტატებში 2022 წლის 23 დეკემბერს ვებ-გვერდიდან www.ebay.com შეიძინა თოვლმავლის ძრავი (მოდელი: 1993-2006 YAMAHA VMAX SXR SX MOUNTAIN MAX 700 MM700, ფასი: 899.99 USD), რომელიც აშშ-დან საქართველოში გადაზიდვის მიზნით შპს „ინექს გრუპს“ 2023 წლის 16 იანვარს გადაეცა.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მას მოვაჭრემ ამანათი 2023 წლის პირველ თებერვალს გადასცა. დათვალიერების შედეგად კი აღმოჩნდა, რომ შეფუთვა დაზიანებული იყო, ხოლო პროდუქტი - დამტვრეული. განმცხადებლის განმარტებით ზარალი შეადგენს 550 ლარს.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, 2023 წლის 21 ივნისის N02/1618 წერილით, ა. ბ.გან გამოითხოვა ინფორმაცია, ამანათის შემოწმების, შესაბამისი მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმებისა და ამანათის შეფუთვის შესახებ. აღნიშნული წერილის პასუხად, მომხმარებელმა, 2023 წლის 11 ივლისის N01/2295 წერილით განმარტა, რომ ამანათი შეფუთული იყო ცელოფნის ჰაეროვანი ფირით და მოთავსებული იყო მუყაოს ყუთში, ასევე, მას ამანათი ადგილზე არ შეუმოწმებია და ისე მოაწერა ხელი მიღება-ჩაბარების აქტს, სადაც მითითებულია, რომ მან ამანათი ჩაიბარა ვიზუალურად კარგ მდგომარეობაში.

ბ. კ. 2024 წლის 5 თებერვლის №01/680 განცხადებაში განმარტავს, რომ მას მაღაზია Daniel Wellington-მა საჩუქრად გამოუგზავნა საათი, რომელიც საქართველოში უნდა ჩამოეტანა შპს „ინექს გრუპს“. ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირებისას იგი დაიკარგა. როგორც განმცხადებელი განმარტავს, მას დაუკავშირდა მოვაჭრე და აცნობა, რომ მისთვის გადაეგზავნა ინვოისი და ამანათის ღირებულებას ამის მიხედვით აუნაზღაურებდა. განმცხადებლის განმარტებით, ვინაიდან საბაჟო არ ცნობს საჩუქარს,

დეკლარაციაში აუცილებლად უნდა იყოს მითითებული კონკრეტული თანხა, თუნდაც, სიმბოლურად, 1 ლოლარი. განმცხადებელმა აღნიშნული წესი გაითვალისწინა და დეკლარაციაში პირობითად მიუთითა 60 ლოლარი. თუმცა, ნივთის ღირებულება, რეალურად არის 249 ლოლარი. აღნიშნული დასტურდება ნივთის ინვოისითაც. აღნიშნულთან დაკავშირებით მოვაჭრემ განუმარტა, რომ გადაგზავნილ ინვოისსა და დეკლარაციაში მითითებულ თანხებს შორის არის შეუსაბამობა, შესაბამისად იგი აანაზღაურებდა დეკლარაციაში მითითებულ თანხას - 60 ლოლარს. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მითითებულ აღნიშნულ პრინციპს აპროტესტებს განმცხადებელი და აღნიშნავს, რომ იმ შემთხვევაში თუ პირობითად 1 ლოლარს მიუთითებდა დეკლარაციაში, მოვაჭრე 1 ლოლარს აუნაზღაურებდა. რაც მისთვის უსამართლო და მიუღებელია. განცხადებას თან ერთვის სადავო ნივთის ინვოისი, სადაც მითითებულია, რომ სადავო ნივთი ღირს 249 აშშ ლოლარი და მანათის მოვაჭრისთვის ჩაბარების დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2022 წლის 29 დეკემბერის N02/1374 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა თ. თ-ის მოთხოვნის თაობაზე და ეთხოვა მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოდგენა.

მოვაჭრემ 2023 წლის 12 იანვრის N01/109 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია, სადაც განმარტავს, რომ ამანათის ტრანსპორტირების ვადებთან დაკავშირებული ინფორმაცია განთავსებულია საინფორმაციო ვებზე და აგრეთვე - მის სავაჭრო პოლიტიკაში (მომხმარებელთან ურთიერთობის წესები და პირობები). მომსახურების მიღებამდე, მომხმარებელი ვალდებულია გაეცნოს კომპანიის მომსახურების პირობებს. პირობებში კი მითითებულია, რომ ამანათის ტრანსპორტირების ვადები არის საორიენტაციო და შესაძლებელია იყოს ცვალებადი რიგი გარემოებების გათვალისწინებით.

მოვაჭრის განმარტებით, ტრანსპორტირების ვადების ცვლილება უამრავ ფაქტორზეა დამოკიდებული, რომელთა განსაზღვრა და გათვალისწინება წინასწარ შეუძლებელია. კონკრეტულ მომხმარებელთან დაკავშირებით, ვადების ცვლილების მიზეზი სხვადასხვა ონლაინ მაღაზიის მიერ “Black Friday“-სა და წინასაახალწლო სეზონური ფასდაკლებების გამო, შპს „ინექს გრუპის“ მეშვეობით საქართველოში შემოსული ტვირთის ღირებულება იყო. შპს „ინექს გრუპის“ განმარტებით, ასეთ შემთხვევაში ცალკეულ რეისებთან დაკავშირებით ვებ-გვერდზე მუდმივად ახლდება ინფორმაცია ტვირთის მდებარეობისა და მიმდინარე პროცედურის შესახებ.

მოვაჭრემ განმცხადებლის მითითებაზე, თუ რატომ არ მოხდა ამანათის თავიდანვე გადამისამართება აეროპორტში, განმარტა, რომ მოცემულ შემთხვევაში, აღნიშნული პროცედურა დამოკიდებულია ტვირთის დახარისხების პროცესის დასრულებაზე, რათა ამანათის მიკვლევა და მთლიანი ტვირთისგან გამორჩევა/იდენტიფიცირება შესაძლებელი იყოს. მოვაჭრის ინფორმაციით, დასახელებულ შემთხვევაში,

მომხმარებელს დეკლარანტი დაუკავშირდა 2022 წლის 21 დეკემბერს და განუმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეკვეთილ ნივთზე - დრონზე დეკლარაციის დაბეჭდვის უფლება გადამზიდავს არ ჰქონდა. შესაბამისად, ამანათების ფილიალში დასაწყობებას დასჭირდებოდა 2-3 დღე და მოხდებოდა მასთან პირადად დაკავშირება.

მოვაჭრის განმარტებით, ფილიალში ამანათი 2022 წლის 23 დეკემბერს დახარისხდა და იმავე დღეს კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებელს ინფორმაციის მისაწოდებლად დაუკავშირდა. მომხმარებელმა შეამოწმა ამანათის მდგომარეობა შპს „ინექს გრუპის“ გლდანის ფილიალში და იმავე დღეს გადამისამართდა შპს „ლასარეს“ ტერმინალში¹ პროცედურის დასასრულებლად.

მოვაჭრემ მომხმარებლის ინფორმირებასთან დაკავშირებით აღნიშნა, რომ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება რამდენიმე მეთოდით ხდება - ვებ-გვერდზე ინფორმაციის განთავსებით, SMS ან/და E-mail შეტყობინების მეშვეობით. შპს „ინექს გრუპმა“ აღნიშნა, რომ ზიანის ანაზღაურების საკითხი ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში განიხილება ინდივიდუალურად და იგი მხოლოდ იმ ზიანს ანაზღაურებს, რომელიც მისი ბრალეულობით არის გამოწვეული. თ. თ-ის დაზიანებულ ნივთთან დაკავშირებით კი აღნიშნა, რომ მისი შეცვლა/დაბრუნება გადამზიდველის კომპეტენცია სცდება.

სააგენტომ, 2023 წლის 30 იანვრის N02/230 წერილით, მოვაჭრისგან გამოითხოვა თ. თ-ის 2022 წლის 22 დეკემბრის N01/2421 და შ. ხ.ის 2023 წლის 10 იანვრის N01/55 განცხადებებთან დაკავშირებით დაზუსტებული პოზიცია, ასევე, ინფორმაცია მომხმარებლისთვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდების შედეგად დამდგარი ზიანისა და ნაკლის მქონე მომსახურების შემთხვევაში რეაგირების თაობაზე.

მოვაჭრემ, 2023 წლის 9 თებერვლის N01/482 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა მომსახურების ძირითადი პირობები. მოვაჭრემ აღნიშნული წერილით განმარტა, რომ მომხმარებელთან ურთიერთობა ხდება მის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული მომსახურების წესებით და პირობებით. მომხმარებელი ვებ-გვერდზე რეგისტრაციისას ვალდებულია გაეცნოს და დაეთანხმოს მომსახურების პირობებს. მათ შორის, ერთ-ერთი პირობის მიხედვით, ამანათის მიღებისას მომხმარებელი ვალდებულია კურიერის/ოპერატორის თანდასწრებით შეამოწმოს შეფუთვა და გარეგანი დაზიანების შემთხვევაში, ადგილზევე შეატყობინოს პასუხისმგებელ პირს, რადგან ოფისიდან გასვლის შემდეგ კომპანია პასუხს არ აგებს ამანათზე.

მოვაჭრემ, ამავე წერილით განმარტა, რომ მის მიერ მომხმარებლისთვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდების შედეგად ან ნაკლის მქონე მომსახურების მიწოდების შედეგად დამდგარ ზიანთან დაკავშირებით საკითხის განხილვა ხდება ინდივიდუალურად, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში.

¹ შ.პ.ს. „ლასარე“ განლაგებულია შოთა რუსთაველის სახელობის თბილისის საერთაშორისო აეროპორტის ტერიტორიაზე იგი წარმომადგენს კერძო ავია-სატვირთო ტერმინალს.

მოვაჭრემ 2023 წლის 16 მაისის N01/1624 წერილით, თ. თ-ის საქმესთან დაკავშირებით განმარტა, რომ იგი არ არის პასუხისმგებელი საბაჟო ორგანოს ნებისმიერ გადაწყვეტილებაზე. მისი განმარტებით, იმ შემთხვევაში, თუ გადამზიდავს არ შეუძლია დეკლარაციის დაბეჭდვა, იგი ვალდებულია მომხმარებელი გადაამისამართოს საბაჟო ორგანოსთან. მოვაჭრის ინფორმაციით, საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანების მე-8 დანართის 31-ე მუხლის მე-14 პუნქტის მიხედვით, ზოგადი დეკლარირებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში უნდა მოხდეს საფოსტო გზავნილის მიმღებისთვის გადაცემა ან გამომგზავნისთვის დაბრუნება (ელექტრონული გზით შექმნილი საფოსტო გზავნილების შემთხვევაში). ეს ნიშნავს იმას, რომ გადამზიდავს აქვს ამანათის ზოგადი დეკლარირებიდან 30 დღიანი ვადა პროცედურების დასასრულებლად. მოვაჭრის ინფორმაციით, სწორედ აღნიშნული ვადის დაცვით განიხილა საქმე დეკლარანტმა, მომხმარებელი გადაამისამართა საბაჟო ორგანოსთან, სადაც მან დაასრულა პროცედურები და მიიღო კუთვნილი ამანათი.

მოვაჭრემ, საქმის დროულად განხილვასთან დაკავშირებით თ. თ-ის პრეტენზიასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთან დაკავშირება მოხდა კანონმდებლობით განსაზღვრული ვადაში. ასევე, საბაჟო ორგანოსთან გადაამისამართების შესახებ მომხმარებლის მიერ გამოთქმულ უკმაყოფილებასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ დრონებთან დაკავშირებული რეგულაცია წარმოადგენს საბაჟო ორგანოს მითითებას გადამზიდავებისთვის. კერძოდ, მოვაჭრის ინფორმაციით, **იქიდან გამომდინარე, რომ ბოლო პერიოდში მიმდინარე აქტიურმა საომარმა მოქმედებებმა მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხეში გააჩინა საშიშროება დრონის, როგორც სამხედრო იარაღის, გამოყენებასთან დაკავშირებით, გადამზიდავებს შეუძლავთ უფლებამოსილება დაასრულონ საბაჟო პროცედურები აღნიშნულ ნივთებზე.**

აღნიშნულის საფუძველად საბაჟო ორგანო უთითებს საგარეო-ეკონომიკური საქმიანობის ეროვნული სასაქონლო ნომენკლატურის (სეს ესნ) 88-ე ჯგუფზე, (იხ. საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2012 წლის 11 ივლისის 241 ბრძანებით დამტკიცებულ საგარეო-ეკონომიკური საქმიანობის ეროვნული სასაქონლო ნომენკლატურა (სეს ესნ)), სადაც შედის საფრენი აპარატები, კოსმოსური აპარატები და მათი ნაწილები.

მოვაჭრე, დამატებით განმარტავს, რომ გადამზიდავს აქვს უფლება, დაბეგრას დაქვემდებარებულ ამანათებზე დაბეჭდოს დეკლარაცია - ფორმა 4. საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N 257 ბრძანების მე-8 დანართის 25-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, საბაჟო დეკლარაცია – ფორმა 4-ით (დანართი №8-V-01) შესაძლებელია გაფორმდეს: ბ) ერთი სახეობის ტრანსპორტით (საჰაერო ტრანსპორტის გარდა) შემოტანილი, 10 000 ლარამდე ღირებულების საქონელი, რომელიც პირის მიერ გაცხადებულია თავისუფალ მიმოქცევაში გაშვების პროცედურაში;

საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N 257 ბრძანების მე-8 დანართის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, საბაჟო დეკლარაცია – ფორმა 4 არ გამოიყენება: „ბ) [...] სასაქონლო პოზიციებით და 88, 89 (8903 10 სასაქონლო

სუბპოზიციით გათვალისწინებული გასაბერი ნავების გარდა) სასაქონლო ჯგუფებით გათვალისწინებულ საქონელზე, [...]”

გარდა ზემოაღნიშნულისა, დრონი შესაძლოა წარმოადგენდეს ორმაგი დანიშნულების პროდუქციას, შესაბამისად, სახელმწიფო ყურადღებას ამახვილებს მის საქართველოს ტერიტორიაზე შემოტანაზე. (სამხედრო და ორმაგი დანიშნულების პროდუქციის კონტროლის შესახებ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „მ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, „ორმაგი დანიშნულების პროდუქცია არის პროდუქცია (მათ შორის, კომპიუტერული პროგრამა ან/და ტექნოლოგია), რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს როგორც სამოქალაქო, ისე სამხედრო მიზნებისათვის, აგრეთვე როგორც ბიოლოგიური ან/და ქიმიური იარაღის, ბირთვული იარაღის ან ბირთვული მასალის შემცველი სხვა ასაფეთქებელი მოწყობილობის დასამზადებლად, ისე არაფეთქებადი მიზნებისათვის;“, აღნიშნული პროდუქცია შესაძლებელია საჭიროებდეს საქართველოს თავდაცვის სამინისტროს სამხედრო-ტექნიკურ საკითხთა მუდმივმოქმედი კომისიის რეკომენდაციას. (საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N 257 ბრძანების მე-8 დანართის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ნ“ ქვეპუნქტი).“

აგრეთვე, მოვაჭრის მითითებით, მომხმარებლის პრეტენზია შეეხებოდა, ონლაინ მაღაზიის მიერ დადგენილი გასაჩივრების ვადებს. აღნიშნული ვადის გაშვების შემდგომ, ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, მომხმარებელი მოკლებული იქნებოდა შესაძლებლობას მიემართა საჩივრით გამყიდველისთვის. აღნიშნულთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებულ ინვოისში არ იყო მითითებული, რომ ნივთი იყო „დრონი“. შესაბამისად, კომპანია ვალდებული იყო გაეგზავნა ამანათი საბაჟოზე. თუმცა, გაგზავნამდე, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული აღნიშნული პრობლემის მოსაგვარებლად, მომხმარებელს მიეცა შესაძლებლობა ფილიალში დაეთვალისწინებინა ნივთის მდგომარეობა. მოვაჭრის ინფორმაციით, დრონების შესახებ აღნიშნული რეგულირება წარმოადგენს საბაჟო ორგანოს მიერ დადგენილ პრაქტიკას, რომელიც, დღეის მდგომარეობით, არ არის ასახული სამართლებრივ აქტში ოფიციალურად.

შ. ხ.ის 2023 წლის 10 იანვრის N01/55 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ წარმოადგინა ვიდეო-მასალა, სადაც ჩანს, რომ შპს „ინექს გრუპის“ თანამშრომელი ამოწმებს ამანათის გარეგნულ მდგომარეობას. ამასთანავე, მოვაჭრის მითითებით, მომხმარებელს ჰქონდა საკმარისი სივრცე იმისთვის, რომ შეემოწმებინა ამანათის შიგთავსის მდგომარეობა, თუმცა იგი ასე არ მოიქცა. მოვაჭრის განმარტებით, მომსახურების ძირითადი პირობების 3.12. პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას, მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით.“ ამავე ხელშეკრულების 4.1.4 პუნქტის მიხედვით, შპს „ინექს გრუპი“ მომხმარებლის წინაშე პასუხისმგებელია განზრახ ან გაუფრთხილებელი მოქმედებით გამოწვეული მატერიალური ზიანისთვის, რომელიც გამოწვეულია ნივთის დაკარგვის, მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანებით. ანაზღაურება არ მოხდება, თუ ტვირთი დაზიანებული მივიდა საწყობში, მომხმარებელმა ზიანის არსებობის შესახებ განაცხადა მას მერე, რაც დატოვა კომპანიის ფილიალი/არ

გადაამოწმა კურიერის თანდასწრებით, ან თუ ვიზუალურად ამანათის შეფუთვის არ აღენიშნება გარეგნული დაზიანება.

მოვაჭრემ 2023 წლის 16 მაისის N01/1624 წერილით, **შ. ხ.ის** საქმესთან დაკავშირებით განმარტა, რომ როგორც განმცხადებელი უთითებს, მან შეამჩნია მცირედი გარეგნული დაზიანება, თუმცა არ ჰქონდა შესაძლებლობა ნივთი ადგილზე შეემოწმებინა. მოვაჭრე უთითებს N01/1624 წერილით წარმოდგენილ ვიდეო-მასალაზე და განმარტავს, რომ ჩანაწერზე გარკვევით ჩანს, თუ როგორ ამოწმებს შპს „ინექს გრუპის“ **საწყობის თანამშრომელი ამანათის გარეგნულ მდგომარეობას**, ამის შემდგომ მომხმარებელი იღებს ამანათს და ტოვებს კომპანიის ტერიტორიას. მოვაჭრის განმარტებით, ვიდეოკამერების ჩანაწერებში გარკვევით ჩანს, რომ მომხმარებელს ჰქონდა საკმარისი სივრცე იმისთვის, რომ შეემოწმებინა ამანათის შიგთავსის მდგომარეობა, თუმცა კომპანიის თანამშრომლისგან განსხვავებით, მომხმარებელმა ადგილზე არ შეამოწმა ამანათის შიგთავსის ვიზუალური მდგომარეობა.

მოვაჭრე დამატებით განმარტავს, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 698-ე მუხლის 1-ლი ნაწილის მიხედვით, „თუ მიმღები მიიღებს ტვირთს ისე, რომ მის მდგომარეობას არ ამოწმებს გადამზიდველთან ერთად და არ უყენებს გადამზიდველს ზოგადი ხასიათის პრეტენზიას დანაკარგებისა და დაზიანების შესახებ, მაშინ საპირისპიროს დამტკიცებამდე ივარაუდება, რომ მიმღებმა ტვირთი ჩაიბარა ზედნაღებში მითითებულ მდგომარეობაში; აღნიშნული პრეტენზია უნდა წარედგინოს **ტვირთის ჩაბარების დღესვე**, თუ საქმე ეხება გარეგნულად შესამჩნევ დანაკარგებსა და დაზიანებებს“. ანალოგიური დათქმა არსებობს ტვირთების საერთაშორისო საგზაო გადაზიდვის შესახებ კონვენციის 30-ე მუხლშიც.

შპს „ინექს გრუპის“ ინფორმაციით, კომპანიის მომსახურების ძირითადი პირობების 3.12. პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას, მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით.“ ასევე, მომსახურების პირობების 4.1.4. პუნქტის მიხედვით, „ინექს გრუპი“ პასუხისმგებელია მომხმარებლის წინაშე განზრახ ან გაუფრთხილებელი მოქმედებით გამოწვეული მატერიალური ზიანისთვის (შესაბამისი მტკიცებულებების არსებობისას), რომელიც გამოწვეულია ნივთის დაკარგვის, მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანებით. ანაზღაურება არ მოხდება, თუ ტვირთი დაზიანებული მივიდა საწყობში, მომხმარებელმა ზიანის არსებობის შესახებ განაცხადა მას მერე, რაც დატოვა კომპანიის ფილიალი/არ გადაამოწმა კურიერის თანდასწრებით, ან თუ ვიზუალურად ამანათის შეფუთვის არ აღენიშნება გარეგნული დაზიანება. განხილვის შემდეგ კომპანია იღებს გადაწყვეტილებას ზიანის ანაზღაურების ან ანაზღაურებაზე უარის შესახებ და გადაწყვეტილებას აცნობებს მიმღებს. თანხის ანაზღაურება ხდება ტვირთის ჩამოსვლიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში.“

მოვაჭრემ სააგენტოს 2023 წლის 23 თებერვლის N02/430 წერილით მოთხოვნილ საკითხებთან დაკავშირებით, 2023 წლის 15 მარტის N01/870 წერილით წარმოადგინა პოზიცია **ლ. კ.ას, გ. ვ.ის** და **რ. ს.ის** მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრე N01/870 წერილით განმარტავს, რომ **გ. 3.ის** ამანათი (თრეჟინგ კოდი 1Z14V5350333888964) საქართველოში ჩამოვიდა 2023 წლის 6 იანვარს. განმცხადებელი ამანათის გასატანად გამოცხადდა მოვაჭრის თამარაშვილის გამზ. N10-ში მდებარე ფილიალში. ამანათის მიღებისას, მან ადგილზევე დააფიქსირა თავისი პრეტენზია დაზიანებულ ნივთთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ საკითხი განიხილა და პასუხი აცნობა ელექტრონული ფოსტით.

მოვაჭრის მითითებით, არსებობდა ეჭვი ამანათის შიგთავსის დაზიანების შესახებ (ამანათის გადაადგილებისას შეიმჩნეოდა ნამსხვრევების ხმაური ყუთის შიგნიდან). გამომდინარე აქედან, მომხმარებელს შპს „ინექს გრუპმა“ შესთავაზა მასთან ერთად დაეთვალაწიერებინა ამანათი ფილიალში. მოვაჭრის განმარტებით, ამანათი შეფუთული იყო მსხვრევადი ნივთისთვის არასათანადოდ - ბუმბუბიანი პარკით და კუთხეებზე პენოპლასტიკის დამცავებით. შეფუთვა ტრანსპორტირებისას არც ამანათის გვერდებს იცავდა სრულად და არც თავად ნივთს. მოვაჭრის განმარტებით, უხარისხო შეფუთვისას დაზიანების რისკი წარმოადგენს არა გადამზიდავის, არამედ გამომგზავნის პასუხისმგებლობას. აღსანიშნავია, რომ ამანათის შეფუთვის - მუყაოს ყუთს არ აღენიშნებოდა გარეგნული დაზიანებები. შესაბამისად, მომსახურების პირობების 4.1.4. პუნქტიდან გამომდინარე, მომხმარებელს ეცნობა, რომ დაზიანებულ ნივთთან დაკავშირებით მოვაჭრე იხსნიდა პასუხისმგებლობას.

მოვაჭრის მითითებით, უსაფუძვლოა მომხმარებლის პრეტენზია კომუნიკაციის წესის დარღვევასთან დაკავშირებით, რადგან მომხმარებლის საჩივარზე შპს „ინექს გრუპმა“ სათანადო რეაგირება მოახდინა დადგენილ ვადაში. მათ შორის კომუნიკაცია სატელეფონო და ელექტრონული ფოსტით შედგა.

N01/870 წერილს თან ერთვის მოვაჭრესა და **გ. 3.ს** შორის ელექტრონული ფოსტით განხორციელებული მიმოწერა. აღნიშნული მიმოწერის თანახმად, მოვაჭრე მომხმარებელს 2023 წლის 20 იანვრის შეტყობინებით განუმარტავს, რომ ვინაიდან ამანათი მისი ტრანსპორტირებისას გადის საკმაოდ გრძელ გზას, იგი შეფუთული უნდა იყოს **სათანადოდ**, განსაკუთრებით საყურადღებოა ისეთი ნივთები, რომელთა არასათანადო შეფუთვის გამო დაზიანების რისკი მაღალია. მოვაჭრის განმარტებით, სადავო ნივთი არ იყო შეფუთული **ადეკვატურ შეფუთვაში**.

მოვაჭრის ინფორმაციით, მსგავსი არასათანადო შეფუთვით გამოგზავნილი ამანათის დაზიანების ალბათობა საწყობში მიტანამდე ძალიან დიდია და ნივთის გამომგზავნი მხარე პასუხისმგებელია არასათანადო შეფუთვის გამომწვეული ზიანისთვის, რომელიც მიაღწა პირებს, მასალებსა და სხვა ქონებას. ყოველივე ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრემ ნივთის დაზიანებაზე მოიხსნა პასუხისმგებლობა.

აღნიშნულის საპასუხოდ **გ. 3.მა** მოვაჭრეს 2023 წლის 27 იანვრის შეტყობინებით განუმარტა, რომ იგი არ ეთანხმება მტკიცებას იმის შესახებ, რომ ამანათი არასათანადოდ იყო შეფუთული, რადგან ტვირთი (კომპიუტერის ქეისი) არის მოთავსებული ქარხნულ შეფუთვაში, რომელიც ტრანსპორტირებისთვის არის

გათვლილი. საქონლის მწარმოებელია ამერიკული კომპანია CORSAIR - ერთ-ერთი ლიდერი კომპანია კომპიუტერულ ინდუსტრიაში, რომელიც თავის პროდუქციას აგზავნის მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში და შესაბამისად ბუნებრივია, რომ მისი პროდუქცია და შეფუთვა გათვლილია შორ მანძილზე ტრანსპორტირებისთვის. განმცხადებელი, ასევე, განმარტავს, რომ შეფუთვაზე დატანილია შესაბამისი ინგლისურ ენოვანი მინიშნება შიგთავსზე. კერძოდ, მკაფიოდ არის მითითებული, რომ შიგთავსი შეიცავს მინას. განმცხადებელი, ასევე, განმარტავს, რომ თუ შეფუთვა არ იყო სათანადო და გათვლილი არ იყო შორ მანძილზე ტრანსპორტირებისთვის, რატომ არ აცნობეს ამანათის შესაძლო დაზიანების შესახებ ამანათის აშშ-ის საწყობში მიტანისთანავე. აგრეთვე, განმცხადებლის განმარტებით, დამსხვრეულია, მხოლოდ ქეისის ერთ-ერთი კედელი. დაზიანების ტიპიდან და ხარისხიდან გამომდინარე (მინა დაფრანგმეტებულია წვრილ ნამსხვრევებად), იმ პირობებში, როდესაც ქეისის მინა არის ნაწრთობი, შეიძლება ვარაუდის გამოთქმა, რომ მის დასაზიანებლად მნიშვნელოვანი ზეწოლაა საჭირო. გარდა აღნიშნულისა, მუყაოს ყუთზე, რამდენიმე მხარეს შესამჩნევია ფართე, შავი ზოლები (ხისტი ზეწოლის კვალი).

მოვაჭრემ, გ. ვ.ის საქმესთან დაკავშირებით, 2023 წლის 16 მაისის N01/1624 წერილით, კიდევ ერთხელ განმარტა, რომ მომხმარებელს უარი ეთქვა ნივთის ღირებულების ანაზღაურებაზე, ვინაიდან ზიანი გამოწვეული იყო არა არასათანადო მომსახურებით, არამედ - არასათანადო შეფუთვით.

ამანათის შეფუთვისათან დაკავშირებით, მოვაჭრე 2023 წლის 16 მაისის N01/1625 წერილით განმარტავს, რომ *იმ ფაქტის გათვალისწინებით, რომ არც საერთაშორისო და არც საქართველოს კანონმდებლობა არ განმარტავს, რა არის ხარისხიანი ან სათანადო შეფუთვა, მოვაჭრე ხელმძღვანელობს სხვადასხვა გადამზიდავების პრაქტიკით მსხვრევად ნივთებთან დაკავშირებით და უმრავლეს შემთხვევაში, გადამზიდავების მიერ მითითებული პირობები არის იდენტური. მოვაჭრე, თავის პოზიციაში დეტალურად აღწერს ამანათის შეფუთვის იმ წესს, რასაც სხვა გადამზიდაველი კომპანიები იყენებენ, კერძოდ,*

„იმისთვის, რომ მომხმარებელმა თავი დაიზღვიოს ამანათის დაზიანებისგან, ამანათი უნდა იყოს შეფუთული სათანადოდ. ამისთვის მომხმარებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ ამანათი:

- არის კარგ მდგომარეობაში და არ ყოფილა გამოყენებული;
- ამანათს აქვს 5 სმ დამცავი მასალა ძირში (ბუშტუკოვანი სახვევი, პოლისტიროლი);
- ამანათის შიგნით ნივთები შეფუთულია დამცავი მასალით;
- ამანათის შიგნით არსებული ნივთები ერთმანეთისგან გამოყოფილია დამატებითი მასალით;
- ნებისმიერი მძიმე ნივთი მოთავსებულია ორკედლიან/გაძლიერებულ მუყაოს ყუთებში;
- ცარიელი ადგილი შეზღუდულია (თავისუფალი ადგილები უნდა შეივსოს ჩასაფენი მასალით);
- ეტიკეტზე საკმარისი ადგილია;
- ეტიკეტები არ იდება ნაკერებზე, სახურავებზე ან დალუქულ ლენტაზე;

- მომხმარებელმა უნდა დააწეროს დამატებით გამგზავნისა და მიმღების მისამართებით/საკონტაქტო ინფორმაციის შემცველი დეტალებით.

ყველა გზავნილმა (30 კგ და ნაკლები) უნდა:

- გაუძლოს ვარდნას 1.2 მ-მდე სიმაღლიდან შიგნით საქონლის დაზიანების გარეშე;
- ამანათს უნდა ეკვრებოდეს ეტიკეტი "მძიმე" (თუ 20 კგ-ზე მეტი და 30 კგ-მდეა);
- უნდა დარჩეს მინიმალური სივრცე შეფუთული ნივთების გარშემო, ზედმეტი დამცავები ზრდის ნივთების დამსხვრევის რისკს;
- ნივთები უნდა მოთავსდეს ზემოდან დაზიანების გარეშე;

რა არ უნდა ჰქონდეს შეფუთვას არ უნდა ჰქონდეს:

- შეფუთვის გარეთ გამოსული ნივთები;
- ხვრელები, პუნქცია, ნახევები ან სხვაგვარად შესამჩნევი დაზიანებ
- შეფუთვა არ უნდა იყოს სველი, ამანათის შიგთავსის გაჟონვის ან წყლის შედეგად დაზიანებული.-

ყველა დიდი სიგრძის ნივთს (1.2 მ და ზემოთ) უნდა

- ჰქონდეს დამატებითი დაცვა, რათა თავიდან აიცილოთ ზოლოების დაზიანება
- ჰქონდეს საკმარისი შეფუთვა, რომ აირილოთ შუაზე გადატეხვა;
- გაუძლოს ვარდნას 1.2 მ-მდე სიმაღლიდან, საქონლის შიგნით დაზიანების გარეშე

დიდი ზომის, უფრო მძიმე ნივთები (35 კგ და მეტი) უნდა:

- მოთავსდეს შესაფერისი ზომის, დაუზიანებელ პალეტზე ან ხის ყუთზე;
- უნდა იყოს მიმაგრებული პალეტზე, ხის ყუთზე, ერთი განუყოფელი ერთეულის შესაქმნელად
- უნდა შეესაბამებოდეს მასზე დამაგრებული ნივთების წონას;
- უსაფრთხოდ უნდა მოთავსდეს ხის ყუთში ტრანსპორტირებისას;
- უნდა ჰქონდეს გამოკვეთილი მკვეთრი კიდეები.

მოვაჭრე 2023 წლის 16 მაისის N01/1625 წერილით, ასევე, განმარტავს, რომ მომხმარებელმა ყურადღება უნდა გაამახვილოს შესაფუთი ყუთის სიმტკიცესა და გამძლეობაზე. შესაფერისი შესაფუთი ყუთი უნდა იყოს შიგთავსის წონის შესაბამისი; ნივთი არ უნდა ეხებოდეს ყუთის გარეთა კედლებს; არასტანდარტულ ან მომრგვალებულ შეფუთვას შესაძლოა დამატებითი ყურადღება დასჭირდეს; სითხეებისა და ფხვნილების გადაზიდვისთვის საჭიროა სპეციალური შესაფუთი მასალები და შეფუთვის ტექნიკა; მაღალი ღირებულების საქონლისთვის შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი ბალიშები და დაცვა; მყიფე ნივთებისთვის საჭიროა დამატებითი ბალიშები და დაცვა; ზოგიერთ რეგულაციებს დაქვემდებარეულ ნივთებს შეიძლება დასჭირდეს სპეციალური შეფუთვა.

მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ არ დარჩეს ცარიელი ადგილი ყუთში. ტრანზიტის დროს ნივთების გადაადგილების თავიდან აცილების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს დამცავი ან სხვა სახის შემავსებელი მასალა. ნივთები არ უნდა მოძრაობდეს კონტეინერში და უნდა გაიარონ ძლიერი შერყევის ტესტი ყოველგვარი ნივთის გატეხვის გარეშე. თუ ყუთში ცარიელი ადგილია, აუცილებლად უნდა შეივსოს ადგილი აირბალიშებით, არაქისის შესაფუთით ან ქაღალდით. უნდა შეიზღუდოს პროდუქტის მოძრაობა, პროდუქტი უნდა მოთავსდეს ყუთის შუაში ყველა მხრიდან საკმაო ბალიშით.

ამასთანავე, მოვაჭრემ საილუსტრაციოდ წარმოადგინა ვიდეო, სადაც ახსნილია, თუ როგორ უნდა შეიფუთოს კომპიუტერი (<https://www.youtube.com/watch?v=t6LeOqkgV6s>), რათა მან გაუძლოს ტრანსპორტირებას და მივიდეს დანიშნულების ადგილზე დაზიანების გარეშე. მოვაჭრე განმარტავს, რომ საქმეში არსებული ფოტოებიდან ჩანს, რომ, სამწუხაროდ, მომხმარებლის ნივთი არ ყოფილა ამგვარად შეფუთული. შესაბამისად, რისკი იმისა, რომ ნივთი დაზიანდებოდა, იყო მაღალი. ხოლო დაზიანების რისკი წარმოადგენს არა გადამზიდავის, არამედ გამომგზავნის პასუხისმგებლობას.

მოვაჭრე, ამავე წერილში, საქართველოს საქმოქალაქო კოდექსის 698-ე მუხლის პირველ ნაწილის, მსოფლიო საფოსტო კონვენციის 34-ე მუხლის, სახმელეთო გადაზიდვების შესახებ საერთაშორისო კონვენციის 30³-ე მუხლის საფუძველზე მსჯელობს მომხმარებლის მიერ ამანათის დაზიანების ფაქტის დაფიქსირების ვადის, მტკიცების ტვირთის განაწილებისა და ვადის და სათანადო შეფუთვის წესის შესახებ. მოვაჭრე აღნიშნულ აღნიშნული მსჯელობის საფუძველზე იგი იხსნის პასუხისმგებლობას.

ლ. კ.ას 2023 წლის 14 თებერვლის N01/315 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ, 2023 წლის 15 მარტის N01/870 წერილით განმარტა, რომ პერსონალურ გზავნილებთან დაკავშირებით, მის ვებ-გვერდზე, დამატებით, განთავსებულია ცალკე ველი, სადაც მითითებულია, რომ „ამანათები ევროპის ქვეყნების მიმართულებით (გარდა დიდი ბრიტანეთისა) იგზავნება ყოველ ხუთშაბათს.“ მოვაჭრის ინფორმაციით, განმცხადებლის ამანათი (თრექინგ კოდი NG2BE155085) კომპანიის საქართველოში მდებარე ოფისმა ჩაიბარა 2022 წლის 19 დეკემბერს, 2022 წლის 21 დეკემბერს ჩაიტვირთა ტრანსპორტში და 2022 წლის 22 დეკემბერს გაიგზავნა დანიშნულების ადგილისკენ.

2023 წლის 23 იანვარს მომხმარებელს ამანათის ჩასვლასთან დაკავშირებით ინფორმაცია მიეწოდა იმ ვებ-გვერდზე, სადაც მითითებულია ტრანსპორტირების საორიენტაციო ვადები.

იქიდან გამომდინარე, რომ კომპანიის განმარტებით, ტრანსპორტირების ვადები შესაძლებელია განსხვავებული იყოს ქვეყნების მიხედვით, მომხმარებელს განემარტა, რომ თავისი ამანათის დანიშნულების ადგილამდე ტრანსპორტირების ვადა 2 კვირას შეადგენდა. გარდა ამისა, ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ ტვირთების შენელებული გადაადგილება გამოწვეული იყო სადღესასწაულო - საახალწლო დღეების გამო.

მოვაჭრის განმარტებით, მომსახურების ძირითადი პირობების მიხედვით, მომხმარებელს პრეტენზიის წარდგენა შეუძლო ცხელი ხაზით, ელექტორნული ფოსტით ან ფილიალში მისვლით. მისივე ინფორმაციით, მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის კომუნიკაცია განხორციელდა 2024 წლის 24 იანვარს ცხელი ხაზის საშუალებით. განმცხადებელთან უკუკავშირი 2024 წლის 25 იანვარს განხორციელდა, რა დროსაც მას კომპანიის მხრიდან პასუხისმგებლობის მოხსნის შესახებ ეცნობა.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრემ მიუთითა, მომსახურების ძირითადი პირობების 3.11. პუნქტზე და აღნიშნა, რომ ამანათის შიგთავსის შემოწმებისას ოპერატორი არ არის სპეციალური ცოდნით აღჭურვილი. იგი უფლებამოსილია მომხმარებელს განუმარტოს კონკრეტულ ნივთთან დაკავშირებული ზოგადი საკითხები. აგრეთვე, მოვაჭრე განმარტავს, რომ ჩურჩხელა არ მიეკუთვნება აკრძალულ ნივთებს, იგი არ არის მალფუჭებადი, ხოლო, ტრანპორტირებისას ტენიანობის ფაქტორის გათვალისწინებით, სათანადო შეფუთვა მომხმარებლის პასუხისმგებლობაა.

მოვაჭრემ, **ლ. კ.ას** საქმესთან დაკავშირებით, 2023 წლის 16 მაისის N01/1624 წერილით, მტკიცებულების სახით, წარმოადგინა ვიდეო ჩანაწერი, სადაც ჩანს, რომ ამანათის გაგზავნამდე შპს „ინექს გრუპის“ თანამშრომელი ამოწმებს ამანათის შიგთავსს, მხოლოდ იმ მიზნით, რომ არ აღმოჩნდეს გზავნილში ისეთი სახის პროდუქტი, რომლის გაგზავნის დროსაც შესაძლებელია რომელიმე ქვეყნის საბაჟოზე შეიქმნას პრობლემა ან საფრთხე შეექმნას სხვა გზავნილების უსაფრთხოებას.

რ. ს.ის 2023 წლის 14 თებერვლის N01/530 განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2023 წლის 15 მარტის N01/870 წერილით განმარტა, რომ ამანათი თრექინგ კოდით 3STOZW0313257 შპს „ინექს გრუპის“ გერმანიის საწყობში მივიდა და პროგრამაში აისახა 2023 წლის 9 იანვარს, ხოლო გზავნილი თრექინგ კოდით 28009127181155 - 2023 წლის 14 იანვარს. გერმანიიდან ამანათები ყოველ ორშაბათს იგზავნება და ორივე ამანათი გამოიგზავნა უახლოეს ორშაბათის - 2023 წლის 16 იანვრის რეისზე.

მოვაჭრის ინფორმაციით, ამანათებს ძირითად შემთხვევაში არ აწერია ოთახის ნომერი, გართულებულია პირის იდენტიფიცირება და ამანათის სისტემაში ასახვა მყისიერად ვერ ხდება. შესაბამისად, მოვაჭრე მოკლებულია შესაძლებლობას, გააკონტროლოს ერთი მომხმარებლის ამანათების ერთ რეისზე მოხვედრა. აგრეთვე, ამანათების მთლიანი ტვირთისგან გამოცალკევება და მომხმარებელთან წინასწარ შეთანხმება, სურს თუ არა გამოიგზავნოს ამანათები ერთ რეისზე, მსგავსი სერვისი მოვაჭრეს არ აქვს.

აღსანიშნავია, რომ განმცხადებლის ორივე ამანათი 2023 წლის 16 იანვრის რეისზე მოხვდა და საქართველოს საგადასახადო კანონმდებლობის მიხედვით, დაბეგრას დაექვემდებარა. მოვაჭრის განმარტებით, **ჩვეულებრივ, დაბეგრას დაქვემდებარებულ ამანათებზე დეკლარაციას აკსებს გადამზიდავი. თუმცა, რ. ს.ის ამანათის შემთხვევაში, შპს „ინექს გრუპი“ არ იყო უფლებამოსილი დაესრულებინა დეკლარაცია,** რადგან „საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე საქონლის გადაადგილებისა და გაფორმების შესახებ ინსტრუქციების დამტკიცების თაობაზე“

საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტო №257 ბრძანების მე-8 დანართის 29-ე მუხლის მე-11 პუნქტში მითითებულია, რომ აქციზური მარკით სავალდებულო ნიშანდების განხორციელების შემთხვევაში, საფოსტო გზავნილით შემოტანილ აქციზურ ალკოჰოლურ სასმელებზე ან/და თამბაქოს ნაწარმზე საბაჟო დეკლარაციას ავსებს საბაჟო ორგანო, ხოლო საბაჟო კოდექსის 192-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, აქციზური მარკებით სავალდებულო ნიშანდებისაგან, გარდა საქართველოს ფინანსთა მინისტრის მიერ დადგენილი შემთხვევებისა, თავისუფლდება იმპორტირებული 4 ლიტრამდე ალკოჰოლიანი სასმელი საფოსტო გზავნილის შემთხვევაში.

შპს „ინექს გრუპმა“, რ. ს.თვის ამანათის დეკლარირების შესახებ გაგზავნილ დოკუმენტებთან დაკავშირებით, აღნიშნა, რომ მომხმარებელს ელექტორნული ფოსტით გაეგზავნა შეტყობინება: **„გიგზავნილ საბუთებს, რასაც წარუდგენთ საბაჟოზე და დაბეჭდავთ დეკლარაციას.“** მიუხედავად ამისა, ეს იმას არ ნიშნავს, რომ მხოლოდ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული დოკუმენტაციის საფუძველზე ხდება დეკლარაციის დაბეჭდვა. ამასთანავე, შპს „ინექს გრუპი“ არ არის უფლებამოსილი პირი, საბაჟო ორგანოს კომპეტენციაში არსებულ საქმეზე საბაჟო ორგანოს ნაცვლად და მისი სახელით გასწიოს კონსულტაცია.

მოვაჭრემ 2023 წლის 16 მაისის N01/1624 წერილით, დამატებით, წარმოადგინა მასსა და რ. ს.ს შორის სატელეფონო საუბრის ჩანაწერები. როგორც მოვაჭრე განმარტავს, აღნიშნული სატელეფონო ჩანაწერებიდან ირკვევა, რომ მომხმარებელს შპს „ინექს გრუპის“ უფლებამოსილი პირი არაერთხელ უხსნის, რომ უნდა მიბრძანდეს საბაჟო ორგანოში - გაფორმების ეკონომიკურ ზონაში (შემდგომში - გეზი) , დეკლარაცია უნდა დაიბეჭდოს იქ და ამის შემდგომ შეძლებს ამანათის გატანას.

ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ სატელეფონო კონსულტაციაც ინფორმაციის მიწოდების მეთოდია და ვინაიდან როგორც ვებ-გვერდზეა მითითებული (<https://inex.ge/ka/custom-procedures>), საბაჟო ორგანოსთან ურთიერთობენ კომპანიის დეკლარანტები, ამიტომ, სწორედ მათ გადააგზავნეს შესაბამისი დოკუმენტაცია და შეატყობინეს მომხმარებელს, რომ დეკლარაცია უნდა დაებეჭდა საბაჟო ორგანოს. მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებელს მიეწოდა ამომწურავი ინფორმაცია, ხოლო პროცედურების განხორციელება და ვადების კონტროლი მასზე იყო დამოკიდებული.

სააგენტომ 2023 წლის 5 ივნისის N02/1498 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია, ერთი მომხმარებლის რამდენიმე ამანათის გაერთიანების, მისი დადეკლარირების, დამატებული ღირებულების და აქციზის გადასახადის, ასევე, საბაჟო მოსაკრებლის გადახდის წესის შესახებ (რა შემთხვევაში ერთიანდება ამანათები, რა შემთხვევაში იხდის მომხმარებელი საბაჟო მოსაკრებელს და მოვაჭრეს სად აქვს განთავსებული აღნიშნული წესი).

აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 23 ივნისის N01/2087 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ კომპანიის მომსახურების ძირითადი

პირობების 8.5 პუნქტის თანახმად, ამანათის განბაჟება და სხვა საბაჟო პროცედურები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

კერძოდ, საქართველოს საბაჟო კოდექსი ითვალისწინებს შემთხვევებს, როდესაც ხდება საბაჟო ვალდებულებებისგან გათავისუფლება. მათ შორის არის საბაჟო კოდექსის 185-ე მუხლი, რომელიც განსაზღვრავს უმნიშვნელო ღირებულების სასაქონლო პარტიის შემოტანასა და ასეთ საქონლად მიიჩნევს 300 ლარამდე ღირებულების საქონელს. აგრეთვე, მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომსახურების ძირითადი პირობების 8.3 პუნქტით თანახმად ამანათები, რომელთა ჯამური ღირებულება აღემატება 300 ლარს ან აღემატება 30 კილოგრამს ან არის განკუთვნილი კომერციული საქმიანობისთვის, საქართველოს კანონმდებლობით ექვემდებარება განბაჟებას. აღნიშნული მუხლი უთითებს ბმულზე, სადაც მომხმარებლისთვის განმარტებულია საბაჟო საკითხებთან დაკავშირებული ინფორმაცია. კერძოდ, აღნიშნულ პუნქტში მითითებულია, რომ

- საქართველოს კანონმდებლობით განბაჟებას ექვემდებარება 300 ლარზე მეტი ღირებულების, 30 კგ-ზე მეტი წონის ან ერთგვაროვანი საქონელი.
- თუ თქვენ მიერ გამოწერილი ამანათები მოხვდება ერთ რეისზე და მათი ჯამური ღირებულება 300 ლარზე მეტია, ასევე დაექვემდებარება განბაჟებას.

მაგალითად: თუ ერთი რეისით ჩამოვა www.amazon.com - დან გამოწერილი ორი ამანათი 200 ლარის და 101 ლარის ღირებულებით, დაექვემდებარება განბაჟებას. ხოლო, თუ ნივთი გამოწერილია სხვადასხვა მაღაზიიდან და ამანათები მოხვდება ერთ რეისზე და მათი ღირებულება 300 ლარზე მეტია, ამანათი არ დაექვემდებარება განბაჟებას. მოვაჭრე განმარტავს, რომ ამანათების გაერთიანება ხდება არა მისი ინიციატივით, არამედ საქართველოს საბაჟო კანონმდებლობის შესაბამისად.

მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელი მომსახურების ძირითადი პირობების 3.10 მუხლის საფუძველზე ინფორმირებულია, რომ კომპანიის უცხოური მისამართებიდან ამანათები იგზავნება ვებ-გვერდზე მითითებული განრიგის შესაბამისად. განრიგის ცვლილებასთან დაკავშირებით მომხმარებელს ინფორმაცია მიეწოდება ვებგვერდის საშუალებით. რეისების განრიგი განთავსებულია შპს „ინექს გრუპის“ ვებ-გვერდზე: <https://www.inexi.ge/ka/faq/Bequestions>.

აგრეთვე, მოვაჭრე უთითებს საქართველოს ფინანსთა მინისტრის N257 ბრძანების მე-8 დანართზე და განმარტავს, რომ აღნიშნული აქტით განსაზღვრულია საქონლის საბაჟო პროცედურაში ან რეექსპორტში დეკლარირებისა და გაფორმების ინსტრუქცია. აღნიშნული ინსტრუქციის 31-ე მუხლის საფუძველზე, ელექტრონული შესყიდვის გზით შეძენილი საქონლის საფოსტო გზავნილებით საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე შემოტანისას, გადამზიდავი ავსებს დეკლარაციას.

საბაჟო მოსაკრებლის გადახდის წესს რაც შეეხება, მომსახურების ძირითადი პირობების 8.5 მუხლის მიხედვით, ამანათის განბაჟება და სხვა საბაჟო პროცედურები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. ამავდროულად, საბაჟო საკითხებთან დაკავშირებით ინფორმაცია განთავსებულია ბმულზე: <https://inex.ge/custom-procedures>.

აღნიშნულ ბმულზე მითითებულია, თუ რას მოიცავს განბაჟების პროცედურა, კერძოდ, განსაბაჟებელი ამანათი საბაჟო ორგანოდან მიდის შპს „ინექს გრუპის“ ოფისში, სადაც მოვაჭრე ბეჭდავს დეკლარაციას და მომხმარებელს გადასცემს ამანათს. ამავე ბმულში მითითებულია, რომ განბაჟების შემთხვევაში, განბაჟების თანხა, გადახდის ბოლო ვადა და საქართველოს ხაზინის საბანკო რეკვიზიტები მითითებულია დეკლარაციაში და მისი გადახდა მომხმარებელს შეუძლია ნებისმიერ ბანკში.

გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრე განმარტავს, რომ 2022 წლის 14 მაისიდან კანონში შევიდა ცვლილება. კერძოდ, შეიცვალა საქართველოს მთავრობის №201 დადგენილება. ცვლილების მიხედვით, საქართველოს მთავრობა განბაჟების თანხის პარალელურად, აწესებს საქართველოს საბაჟოს მომსახურების გადასახადს განსაბაჟებელ საქონელზე - 300-დან 3 000 ლარამდე ღირებულების საქონელზე განსაბაჟებელ თანხას დაემატება – 20 ლარი და 3 000-დან 10 000 ლარამდე ღირებულების საქონელზე კი განსაბაჟებელ თანხას დაემატება - 100 ლარი. აღნიშნული თანხის გადახდა მოხდება საქართველოს ხაზინის ანგარიშზე, დეკლარაციის დაბეჭდვამდე და განბაჟების საფასურის გადახდამდე.

ა. ბ.ის 2023 წლის 22 მარტის N01/940 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ, სააგენტოს 2023 წლის 4 აპრილის N02/883 წერილის პასუხად, 2023 წლის 19 აპრილის N01/1278 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებელმა კომპანიას მხოლოდ დაზიანებული ნივთის სურათები გაუგზავნა და ნივთის მიღებისას, მომხმარებელს ამანათი შპს „ინექს გრუპის“ თანამშრომელის თანდასწრებით ან მოვაჭრის ოფისში განთავსებული კამერების ქვეშ არ შეუმოწმებია.

მოვაჭრემ, ასევე, განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებული ფოტო-მასალის საფუძველზე მიიჩნია, რომ შეფუთვა იყო ხანგრძლივი ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათისთვის არასათანადო. კერძოდ, ამანათის შიგთავსი არ იყო გამყარებული შესაბამისი შესაფუთი მასალით, რაც მინიმუმამდე დაიყვანდა ნივთის დაზიანების ალბათობას ხანგრძლივი ტრანსპორტირებისას. მოვაჭრემ, აღნიშნულ საქმესთან დაკავშირებითაც მიუთითა კომპანიის მომსახურების ძირითადი პირობების 3.12. პუნქტზე და საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 698-ე მუხლზე და განმარტა ამანათის ჩაბარებასთან დაკავშირებით პრეტენზიების წარდგენის საკითხი.

მოვაჭრემ 2023 წლის 16 მაისის N001/1624 წერილით, ა. ბ.ის საქმესთან დაკავშირებით, დამატებით, განმარტა, რომ შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების ძირითადი პირობების 3.12 პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით“ და მომხმარებელი ვალდებულია გაეცნოს ვებგვერდზე განთავსებულ წესებს და პირობებს.

მოვაჭრის ინფორმაციით, მომსახურების პირობები არის საჯაროდ ხელმისაწვდომი, ამავდროულად, რეგისტრაციის პროცესში, მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობაც და ვალდებულებაც, წაიკითხოს მომსახურების პირობები და დაეთანხმოს მას. ერთის მხრივ, მომსახურების პირობების საჯარო ხელმისაწვდომობით, ხოლო, მეორეს მხრივ,

მისი სავალდებულო გაცნობის პირობით - მომსახურების ძირითად პირობებზე დათანხმების გარეშე საიტზე რეგისტრაცია შეუძლებელია, შესაბამისად შპს „ინექს გრუპის“ განმარტებით, ის ასრულებს მომხმარებლის ინფორმირებულობის ვალდებულებას.

მოვაჭრის ინფორმაციით, თავის მხრივ, მომხმარებელი კონკლუდენტური მოქმედებით - თანხმობით მომსახურების პირობებზე - გადამზიდავის მიერ განსაზღვრულ მომსახურების ძირითად პირობებს ეთანხმება და კომპანია მოკლებულია შესაძლებლობას, გააკონტროლოს თითოეული მომხმარებელი გაეცნო თუ არა მომსახურების პირობებს, შესაბამისად, მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი დაეთანხმება მომსახურების ძირითად პირობებს, იგულისხმება, რომ იგი გაეცნო მას და პასუხისმგებელიც უკვე თავად არის. შესაბამისად, მომხმარებლის არგუმენტი, რომ იგი არავის გაუფრთხილებია ნივთის ფილიალში გახსნის შესახებ, საფუძველს მოკლებულია.

მოვაჭრემ 2023 წლის 31 ივლისის N01/2533 წერილით მტკიცებულების სახით წარმოადგინა მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელსაც ხელს აწერს ა. ბ.ი და მოვაჭრის განმარტებით, ადასტურებს, რომ მან ნამდვილად მიიღო ამანათი ვიზუალურად კარგ მდგომარეობაში.

ბ. კ.ის საქმესთან დაკავშირებით მოვაჭრემ, სააგენტოს 2024 წლის 25 მარტის N N02/1166 წერილის პასუხად წარმოადგინა პოზიცია და მტკიცებულება (მომხმარებელთან ელექტრონული ფოსტით მიმოწერა) და განმარტა, რომ იგი თანახმაა მომხმარებელს აუნაზღაუროს დაკარგული ამანათის ღირებულება იმ ოდენობით, რაც ფიქსირდება დეკლარაციაში - 60 აშშ დოლარის ეკვივალენტი ლარში. მოვაჭრე აღნიშნულ პოზიციას ამყარებს თავისი სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6. პუნქტით, რომლის თანახმად, შპს „ინექს გრუპის“ ბრალის დადგენის შემთხვევაში, ტვირთის დაკარგვის ან/და დაზიანებისას შემსრულებელი აუნაზღაურებს მომხმარებელს დამდგარ ზიანს. ასანაზღაურებელი თანხა განისაზღვრება პროდუქციის ღირებულებით, რაც პროდუქციის შესყიდვის დამადასტურებელ დოკუმენტშია მითითებული და არ აღემატება მომხმარებლის მიერ დეკლარირებისას მითითებულ თანხას, ხოლო შემსრულებლის ბრალის გამორიცხვის შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია გადაიხადოს ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება. მოვაჭრე დამატებით განმარტავს, რომ დეკლარაციაში და ინვოისში მითითებული თანხები უნდა იყოს ურთიერთშესაბამისი, ხოლო თუ არ ემთხვევა ერთმანეთს, მაშინ ანაზღაურდება დეკლარაციაში მითითებული თანხა. წერილებზე თანდართული მიმოწერიდან ირკვევა, რომ მომხმარებელი ითხოვს ნივთის ღირებულების ანაზღაურებას იმ ოდენობით, რაც მითითებულია ინვოისში. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნივთის ინვოისი მოიძია მას შემდეგ, რაც დღის წესრიგში დადგა დაკარგული ამანათის ღირებულების ანაზღაურების საკითხი.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის 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.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

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

კანონის 24-ე მუხლის თანახმად

1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. 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.
3. ისეთი კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისთვის, რომელმაც შესაძლოა არსებითად უარყოფითად შეცვალოს მომხმარებელთა მხოლოდ იმ ჯგუფის ეკონომიკური ქცევა, რომელიც საკუთარი გონებრივი ან ფიზიკური შესაძლებლობის ან/და ასაკის გამო განსაკუთრებით მოწყვლადია, გაითვალისწინება მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკური ქცევა. კომერციული საქმიანობა უსამართლოდ არ მიიჩნევა, თუ რეკლამაში მოცემული ინფორმაცია გაზვიადებულია ან პირდაპირი მნიშვნელობით არ უნდა იქნეს გაგებული.
4. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი 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.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან **მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ**, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის

(სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან **მომსახურების სრული ფასის შესახებ**, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან **მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე**;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის² (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

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 იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, 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

² ევროპარლამენტისა 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 შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.³

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიადგეს ზიანი.

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

განსახილველ შემთხვევაში, სანამ სააგენტო უშუალოდ საკითხის შეფასებაზე გადავა, ყურადღებას გაამახვილებს მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის არსებობაზე.

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 დაეცათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა. 2009/22/EC 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 მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ამანათის გადაზიდვის ხელშეკრულების კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ქრილში.

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

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, ემსახურება სახელშეკრულებო მოლაპარაკების გამარტივებას, ის ზოგავს დროსა და რესურსს. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებები ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.

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

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

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

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებლებს შორის იდება ხელშეკრულება ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში და საქართველოდან საზღვარგარეთ ტრანსპორტირების შესახებ. საქმეში არსებული ხელშეკრულებების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული. მას თითოეული მომხმარებელი და მოვაჭრე ერთად არ აყალიბებენ. ისინი მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან შეთანხმებას არ ექვემდებარება. ამასთანავე, აღნიშნული ხელშეკრულებით და მასში მოცემული პირობებით, მოვაჭრე მიზნად ისახავს, ისინი მრავალჯერადად, თითოეული მომხმარებლისთვის იყოს გამოყენებული. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული შპს „ინექს გრუპის“ მიერ. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მოცემული პირობები სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, შესაბამისად, ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის

სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

3.2. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად „უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.“

კანონის 24-ე მუხლის მე-4 პუნქტი განსაზღვრავს თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ, იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად.

განსახილველი საკითხის ფარგლებში, სააგენტო შეუხება მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტს, რომლის თანახმად მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა **მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება** (მაშინაც კი, თუ კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), **რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დაუბღაბდა**. ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი დეტალურად და ზუსტად განსაზღვრავს თუ რას გულისხმობს კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტში მითითებული ინფორმაცია, კერძოდ, აღნიშნული ინფორმაცია შეიძლება მოიცავდეს,

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონლთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია, ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC (UCPD) დირექტივა (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. 2005/29/EC დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტი, ისევე, როგორც კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტი, ადგენს მოქმედებით გამოწვეული, კერძოდ, არსებითი ინფორმაციის შეცდომით მიწოდების გამო, შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. აღნიშნულთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის შეფასების დროს მნიშვნელოვანია ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) გადაწყვეტილებები, სადაც ჩამოყალიბებულია ის კრიტერიუმები, რასაც უნდა აკმაყოფილებდეს მოვაჭრის ქმედება, იმისთვის, რომ იგი მიჩნეული იქნას შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. ამ მიზნით აღსანიშნავია, CJEU-ს გადაწყვეტილება **Canal Digital Denmark A/S** საქმესთან დაკავშირებით. კერძოდ, მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, რომ 2005/29 დირექტივის 6 (1) მუხლის თანახმად, შეცდომაში შემყვან კომერციული პრაქტიკა, ნებისმიერ შემთხვევაში, უნდა ჩაითვალოს შეცდომაში შემყვანად, თუ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ ინფორმაციას რაიმე სახით, მათ შორის, ინფორმაციის ერთობლიობაში მიწოდების შემთხვევაშიც კი, შეცდომაში შეჰყავს საშუალო

მომხმარებელი. ევროპის სასამართლო ყურადღებას ამახვილებს ინფორმაციის იმ ელემენტებზე, რაც გათვალისწინებულია დირექტივის მე-6 მუხლით, (მათ შორისაა ინფორმაცია დამატებითი მომსახურების შესახებ) და აღნიშნავს, რომ ამ ინფორმაციის უცოდნობა/არასწორად ცოდნამ შესაძლოა მომხმარებელი აიძულოს მიიღოს ისეთი გადაწყვეტილება, რასაც სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.⁴ იგივე მსჯელობაა წარმოდგენილი *CHS Tour Services* - ის გადაწყვეტილებაშიც.⁵

მანამ, სანამ, უშუალოდ, მოვაჭრის ქმედების შეფასებაზე გადავალთ მნიშვნელოვანია განვიხილოთ „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC (UCPD) დირექტივა 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 კონკრეტულ საქმის განხილვისას. საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად, მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.⁶ სააგენტო აღნიშნავს, რომ გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამდღეობის 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 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

⁴ 26 October 2016, Canal Digital Danmark, Case C-611/14, პარ. 37

⁵ 19 September 2013, CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, პარ. 43

⁶ დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/სათანადო ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის, მათ შორის მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული, როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის/მომსახურების შესახებ მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი, ისე მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მისაღებად/აღსაქმელად დახარჯული ძალისხმევა.

გამომდინარე იქიდან, რომ სააგენტო მოვაჭრის კონკრეტულ ქმედებებს/სავაჭრო პოლიტიკის პირობებს შეაფასებს კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტთან მიმართებით, მნიშვნელოვანია განიმარტოს და შეფასდეს რას გულისხმობს მომსახურება და დამატებითი მომსახურება.

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - N2011/83/EC დირექტივა). N2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით. კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

N2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველჰყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველჰყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე).⁷

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის მე-2 მუხლით განსაზღვრულია ხელშეკრულების საგანი. აღნიშნული მუხლის თანახმად, შპს „ინექს გრუპი“ თავისი სახელით ახორციელებს მომხმარებლების ამანათების ტრანსპორტირებას და აღნიშნული მომსახურების სანაცვლოდ, მომხმარებელი, ამანათის მიღებამდე, ვალდებულია გადაიხადოს ტრანსპორტირების შესაბამისი ფასი. მომსახურება გულისხმობს სხვადასხვა ქვეყანაში შპს „ინექს გრუპის“ მისამართებზე მიტანილი, მომხმარებლის კუთვნილი ნივთის ან საქართველოდან რომელიმე ქვეყნის მისამართზე გაგზავნილი ნივთის ტრანსპორტირებას დანიშნულების ადგილამდე და მიწოდებას ადრესატისთვის. მითითებული მუხლის შინაარსი ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე ახორციელებს მომსახურებას, რომელიც გულისხმობს ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ან საქართველოდან საზღვარგარეთ ტრანსპორტირებას (ე.წ. ძირითადი მომსახურება).

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის მე-7 მუხლით განსაზღვრულია ამანათის დეკლარირების და მე-8 მუხლით განბაჟების წესები. აღსანიშნავია, რომ ამანათის დადეკლარირება და რიგ შემთხვევებში, განბაჟების პროცედურების განხორციელება სავალდებულოა ძირითადი მომსახურების (ამანათის გადაზიდვის) ჯეროვნად და უნაკლოდ დასრულებისთვის. უფრო მეტიც, აღნიშნული მომსახურებისთვის, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის მიხედვით, დამატებითი საფასურიც არის გათვალისწინებული (ონლაინ ამანათების შემთხვევაში დეკლარაციის საფასური განისაზღვრება 5 ლარით, ხოლო პერსონალური ამანათების შემთხვევაში 15 ლარით). შესაბამისად, ამანათის განბაჟების და დადეკლარირების პროცედურა, ერთი მხრივ, ცალკე აღებული, წარმოადგენს ჩვეულებრივ მომსახურებას, რომელსაც დამატებით სთავაზობს მოვაჭრე მომხმარებელს შესაბამისი ანაზღაურების სანაცვლოდ, მეორე მხრივ, მას აქვს დამატებითი ხასიათი, რადგან იგი საჭიროა ე.წ. ძირითადი მომსახურების დასასრულებლად.

⁷ Marcel Burmanjer, Case C-20/03, CJEU

განსახილველ შემთხვევაში, შესაფასებელია თ. თ-სა და რ. ს-ის პრეტენზიები მოვაჭრის მიერ საბაჟო პროცედურების დარღვევასთან დაკავშირებით.

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ თ. თ-ის ამანათი საქართველოში ჩამოვიდა 2022 წლის 12 დეკემბერს. მომხმარებელს 2022 წლის 21 დეკემბერს დაურეკეს შპს „ინექს გრუპიდან“ და აცნობეს, რომ ამანათი უნდა გაეგზავნათ უკან, საბაჟოს ტერმინალზე, რადგან **კონკრეტულ ამანათზე დეკლარირებას ახდენდა საბაჟო ორგანო**. ამ შემთხვევაში ყურადსაღებია ის გარემოება, რომ ამანათი ჯერ მივიდა მოვაჭრის საქართველოში მდებარე ოფისში და 9 დღის შემდგომ გაიგზავნა უკან, საბაჟოზე. აღნიშნულ ვადაში ამანათის საბაჟოზე გაგზავნას მოვაჭრე უკავშირებს მომხმარებელთა სიმრავლეს, უფრო მეტიც, მომხმარებლის კითხვაზე, ზუსტად როდის გააგზავნიდნენ ამანათს საბაჟო ორგანოში, მოვაჭრისგან პასუხი ვერ მიიღო. აგრეთვე, განსახილველ შემთხვევაში მხედველობაში მისაღებია ის გარემოება, რომ თ. თ-ის მიერ გამოწერილ ნივთს, საჭიროების შემთხვევაში, უკან, გამყიდველთან დაბრუნების ვადა ჰქონდა 1 თვე, რომელიც გადიოდა 2022 წლის 22 დეკემბერს.

აღსანიშნავია, რომ შპს „ინექს გრუპმა“ დაადასტურა ის გარემოება, რომ მომხმარებელს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული დეკლარაციის დაუკავშირდა 2022 წლის 21 დეკემბერს და განუმარტა, რომ **დრონზე დეკლარაციის დაბეჭდვის უფლება გადამზიდველს არ ჰქონდა**. გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრემ, იმასთან დაკავშირებით, რატომ არ გადამისამართდა ამანათი თავიდანვე აეროპორტში, განმარტა, რომ მოცემულ შემთხვევაში, აღნიშნული პროცედურა დამოკიდებულია ტვირთის დახარისხების პროცესის დასრულებაზე, რათა ამანათის მიკვლევა და მთლიანი ტვირთისგან გამორჩევა/იდენტიფიცირება შესაძლებელი იყოს. შესაბამისად, სწორედ აღნიშნული პროცედურების შემდეგ დაუკავშირდა იგი მომხმარებელს. როგორც ირკვევა, ამანათები საქართველოში მდებარე ფილიალში 2022 წლის 23 დეკემბერს დახარისხდა, იმავე დღეს კი კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებელს ინფორმაციის მისაწოდებლად დაუკავშირდა, **რის შემდეგაც იგი გადამისამართდა ტასარეს ტერმინალში პროცედურის დასასრულებლად**. მოვაჭრე, სააგენტოში დამატებით წარმოდგენილ პოზიციაში ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ **იგი არ არის პასუხისმგებელი საბაჟო ორგანოს ნებისმიერ გადაწყვეტილებაზე**. მისივე განმარტებით, **თუ გადამზიდველს არ შეუძლია დეკლარაციის დაბეჭდვა, იგი ვალდებულია მომხმარებელი გადამისამართოს საბაჟო ორგანოსთან**.

მოვაჭრემ თ. თ-ის საკითხთან დაკავშირებით, ასევე, მიუთითა, რომ დრონებთან დაკავშირებული რეგულაცია წარმოადგენს საბაჟო ორგანოს არაოფიციალურ მითითებას გადამზიდველებისთვის. მოვაჭრის ინფორმაციით, **იქიდან გამომდინარე, რომ ბოლო პერიოდში მიმდინარე აქტიურმა საომარმა მოქმედებებმა მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხეში გააჩინა საშიშროება დრონის, როგორც სამხედრო იარაღის, გამოყენებასთან დაკავშირებით, გადამზიდველებს შეუზღუდათ უფლებამოსილება დაასრულონ საბაჟო პროცედურები აღნიშნულ ნივთებზე**. აღნიშნულის საფუძვლად საბაჟო ორგანო უთითებს „საგარეო-ეკონომიკური

საქმიანობის ეროვნული სასაქონლო ნომენკლატურის (სეს ესნ) დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის ბრძანებით (ბოლო რედაქცია დამტკიცდა 2024 წლის 26 იანვრის №21 ბრძანებით) დამტკიცებული ნომენკლატურის 88-ე ჯგუფზე, სადაც **შელის საფრენი აპარატები**, კოსმოსური აპარატები და მათი ნაწილები.

მოვაჭრის განმარტებით, გარდა ზემოაღნიშნულისა, **დრონი შესაძლოა წარმოადგენდეს ორმაგი დანიშნულების პროდუქციას**, შესაბამისად, სახელმწიფო ყურადღებას ამახვილებს მის საქართველოს ტერიტორიაზე შემოტანაზე. („სამხედრო და ორმაგი დანიშნულების პროდუქციის კონტროლის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „მ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, „ორმაგი დანიშნულების პროდუქცია არის პროდუქცია (მათ შორის, კომპიუტერული პროგრამა ან/და ტექნოლოგია), რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს როგორც სამოქალაქო, ისე სამხედრო მიზნებისათვის, აგრეთვე როგორც ბიოლოგიური ან/და ქიმიური იარაღის, ბირთვული იარაღის ან ბირთვული მასალის შემცველი სხვა ასაფეთქებელი მოწყობილობის დასამზადებლად, ისე არაფეთქებადი მიზნებისათვის.“, **აღნიშნული პროდუქცია შესაძლებელია საჭიროებდეს საქართველოს თავდაცვის სამინისტროს სამხედრო-ტექნიკურ საკითხთა მუდმივმოქმედი კომისიის რეკომენდაციას**. (საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანების მე-8 დანართის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ნ“ ქვეპუნქტი).“

მოვაჭრე თავისი პოზიციის გასამყარებლად უთითებს საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანების მე-8 დანართის 31-ე მუხლის მე-14 პუნქტზე და აღნიშნავს, რომ ზოგადი დეკლარირებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში უნდა მოხდეს საფოსტო გზავნილის მიმღებისთვის გადაცემა ან გამომგზავნისთვის დაბრუნება (ელექტრონული გზით შეძენილი საფოსტო გზავნილების შემთხვევაში). **ეს ნიშნავს იმას, რომ გადამზიდავს აქვს ამანათის ზოგადი დეკლარირებიდან 30 დღიანი ვადა პროცედურების დასასრულებლად**. მოვაჭრის ინფორმაციით, სწორედ აღნიშნული ვადის დაცვით განიხილა საქმე დეკლარანტმა, **მომხმარებელი გადამისამართა საბაჟო ორგანოსთან, სადაც მან დაასრულა პროცედურები და მიიღო კუთვნილი ამანათი**.

მოვაჭრე, დამატებით განმარტავს, რა შემთხვევაში აქვს გადამზიდველს უფლება დაბეჭდოს დეკლარაცია - ფორმა 4, ასევე, რა შემთხვევაში არ გამოიყენება ეს უკანასკნელი. კერძოდ, მოვაჭრის მითითებით, საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანების მე-8 დანართის 25-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, საბაჟო დეკლარაცია – ფორმა 4-ით (დანართი №8-V-01) შესაძლებელია გაფორმდეს: ბ) ერთი სახეობის ტრანსპორტით (საჰაერო ტრანსპორტის გარდა) შემოტანილი, 10 000 ლარამდე ღირებულების საქონელი, რომელიც პირის მიერ გაცხადებულია თავისუფალ მიმოქცევაში გაშვების პროცედურაში. **ამავე ბრძანების მე-8 დანართის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, საბაჟო დეკლარაცია – ფორმა 4 არ გამოიყენება: „ბ) [...] სასაქონლო პოზიციებით და 88, 89 (8903 10 სასაქონლო სუბპოზიციით გათვალისწინებული გასაბერი ნაჭების გარდა) სასაქონლო ჯგუფებით გათვალისწინებულ საქონელზე, [...].“**

თ. თ.-ის მსგავსად, რ. ს.-ის პრეტენზია მოვაჭრის მიმართ ეხება საბაჟო პროცედურების არაჯეროვნად შესრულებას. კერძოდ, მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრემ, ფაქტობრივად, უარი განაცხადა კლიენტის წინაშე ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე იმ კუთხით, რომ არ განახორციელა საქონლის განბაჟებისთვის საჭირო პროცედურა, მიუხედავად იმისა, რომ საბაჟოსთან ურთიერთობას ახორციელებენ მათი დეკლარანტები. განმცხადებელი უთითებს სწორედ იმ ბმულზე, სადაც განთავსებულია მოვაჭრის მიერ დადგენილი წესები საბაჟო პროცედურებთან დაკავშირებით და აღნიშნავს, რომ იქ განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით, მისთვის ცნობილი იყო, **რომ ყველანაირ საბაჟო პროცედურას ახორციელებდა მოვაჭრე.**

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ რ. ს.-ის ამანათები საქართველოში ჩამოვიდა 2023 წლის 21 იანვარს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, განმცხადებელი ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მოვაჭრემ მას გადაუგზავნა **ორი საბუთი და წერილობით განუმარტა, რომ ეს საბუთები საკმარისი იყო დეკლარაციის შესავსებად, რაც ასევე, ტყუილი აღმოჩნდა, რადგან მოვაჭრის მიერ** გაგზავნილი საბუთები არ აღმოჩნდა საკმარისი დეკლარაციის შესავსებად.

როგორც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, ვინაიდან 2023 წლის 20 თებერვალს იწურებოდა ტვირთის დეკლარირების ვადა, რის შემდეგაც ამოქმედდებოდა საჯარიმო სანქციები, რ. ს.ი დათანხმდა, თვითონ მისულიყო საბაჟო სამსახურში, წარედგინა საბუთები დეკლარაციის შესავსებად და გადაეხადა მოვაჭრის ქმედების შედეგად მის წინაშე დამდგარი დეკლარირების საფასური. მომხმარებლის ინფორმაციით, 2023 წლის 8 თებერვალს, იგი საბუთებით გამოცხადდა შემოსავლების სამსახურის აეროპორტის ოფისში, სადაც **გამოთქვას დიდი გაკვირვება იმასთან დაკავშირებით, რომ თვითონ მპს „ინექს გრუპი“ არ ეკონტაქტება საბაჟოს.**

რ. ს.ის მიერ საკუთარ ამანათზე საბაჟო პროცედურების თავადვე დასრულებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ **ჩვეულებრივ, დაბეგრას დაქვემდებარებულ ამანათებზე დეკლარაციას ავსებს გადამზიდველი, თუმცა, ამ კონკრეტული შემთხვევაში, მპს „ინექს გრუპი“ არ იყო უფლებამოსილი დასრულებინა დეკლარაცია.** აღნიშნული პოზიციის გასამყარებლად, მოვაჭრე, კვლავ მოინდობს „საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე საქონლის გადაადგილებისა და გაფორმების შესახებ ინსტრუქციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტო №257 ბრძანების მე-8 დანართის 29-ე მუხლის მე-11 პუნქტს და აღნიშნავს, რომ აქციზური მარკით სავალდებულო ნიშანდების განხორციელების შემთხვევაში, საფოსტო გზავნილით შემოტანილ აქციზურ ალკოჰოლურ სასმელებზე ან/და თამბაქოს ნაწარმზე საბაჟო დეკლარაციას ავსებს საბაჟო ორგანო, ხოლო საბაჟო კოდექსის 192-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, აქციზური მარკებით სავალდებულო ნიშანდებისაგან, გარდა საქართველოს ფინანსთა მინისტრის მიერ დადგენილი შემთხვევებისა, თავისუფლდება იმპორტირებული 4 ლიტრამდე ალკოჰოლიანი სასმელი საფოსტო გზავნილის შემთხვევაში. გამომდინარე იქიდან, რომ

მომხმარებლის ამანათი იყო 6 ლიტრი ალკოჰოლიანი სასმელი, მასზე საბაჟო პროცედურები გადამზიდველის მიერ ვერ დასრულდებოდა.

მოვაჭრე უთითებს საქართველოს ფინანსთა მინისტრის N257 ბრძანების მე-8 დანართზე და განმარტავს, რომ აღნიშნული აქტით განსაზღვრულია საქონლის საბაჟო პროცედურაში ან რეექსპორტში დეკლარირებისა და გაფორმების ინსტრუქცია. აღნიშნული ინსტრუქციის 31-ე მუხლის საფუძველზე, ელექტრონული შესყიდვის გზით შეძენილი საქონლის საფოსტო გზავნილებით საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე შემოტანისას, გადამზიდველი ავსებს დეკლარაციას.

საბაჟო მოსაკრებლის გადახდის წესს რაც შეეხება, მომსახურების ძირითადი პირობების 8.5 მუხლის მიხედვით, ამანათის განბაჟება და სხვა საბაჟო პროცედურები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. ამავდროულად, საბაჟო საკითხებთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია განთავსებულია ბმულზე: <https://inex.ge/custom-procedures> . **აღნიშნულ ბმულზე მითითებულია, თუ რას მოიცავს განბაჟების პროცედურა, კერძოდ, განსაბაჟებელი ამანათი საბაჟოდან მიდის მპს „ინექს გრუპის“ ოფისში, მოვაჭრე ბეჭდავს დეკლარაციას და მომხმარებელს ატანს ამანათს.** ამავე ბმულში მითითებულია, რომ განბაჟების შემთხვევაში, განბაჟების თანხა, გადახდის ბოლო ვადა და საქართველოს ხაზინის საბანკო რეკვიზიტები მითითებულია დეკლარაციაში და მისი გადახდა მომხმარებელს შეუძლია ნებისმიერ ბანკში.

საკითხის გახილვისას, მხედველობაშია მისაღები, კიდევ ერთი, მნიშვნელოვანი გარემოება, კერძოდ, მპს „ინექს გრუპის“ მიერ ამანათის განბაჟების მიზნით რ. ს-სთვის გაგზავნილი დოკუმენტების საკითხი. მოვაჭრის განმარტებით, მის მიერ ელექტრონული ფოსტით გაგზავნილი შეტყობინება: **„გიგზავნილ საბუთებს, რასაც წარუდგენთ საბაჟოზე და დაბეჭდავთ დეკლარაციას,“** არ ნიშნავს, რომ მხოლოდ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული დოკუმენტაციის საფუძველზე ხდება დეკლარაციის დაბეჭდავა. ამასთან, მოვაჭრე ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ იგი **არ არის უფლებამოსილი პირი საბაჟო ორგანოს კომპეტენციაში არსებულ საქმეზე საბაჟო ორგანოს ნაცვლად და მისი სახელით გასწიოს კონსულტაცია.** აღნიშნულის საპირისპიროდ, მოვაჭრის მიერ 2023 წლის 16 მაისის N001/1624 წერილით წარმოდგენილი სატელეფონო საუბრის ჩანაწერებიდან (რომელიც შედგა მასსა და რ. ს-ს შორის) ირკვევა, რომ მომხმარებელს მპს „ინექს გრუპის“ უფლებამოსილი პირი არაერთხელ უხსნის, რომ უნდა მივიდეს საბაჟო ორგანოში, დეკლარაცია უნდა დაიბეჭდოს გეზში და ამის შემდგომ შეძლებს ამანათის გატანას. ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ სატელეფონო კონსულტაცია ინფორმაციის მიწოდების მეთოდია და ვინაიდან როგორც ვებ-გვერდზეა მითითებული (<https://inex.ge/ka/custom-procedures>), საბაჟოსთან ურთიერთობენ კომპანიის დეკლარანტები. სწორედ დეკლარანტებმა გადაგზავნეს შესაბამისი დოკუმენტაცია საბაჟო ორგანოში და შეატყობინეს მომხმარებელს, რომ დეკლარაცია უნდა დაებეჭდა საბაჟო ორგანოს. მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებელს მიეწოდა ამომწურავი ინფორმაცია, ხოლო პროცედურების განხორციელება და ვადების კონტროლი მასზე იყო დამოკიდებული. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული კომუნიკაცია განხორციელებულია, მას შემდეგ, რაც მომხმარებლის ამანათები ჩამოვიდა საქართველოში და დღის წესრიგში დადგა მისი განბაჟების საკითხი.

საქმის სრულოყოფილად შესწავლის მიზნით, უნდა შეფასდეს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა ამანათის გადაზიდვასთან დაკავშირებული მომსახურების - განბაჟების წესების ნაწილში. საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრეს თავის ვებ-გვერდზე (იხ. <https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული აქვს „მომსახურების ძირითადი პირობები“ (შემდგომში - სავაჭრო პოლიტიკა). სავაჭრო პოლიტიკის მე-8 მუხლით დარეგულირებულია ნივთის განბაჟების წესები, კერძოდ,

8.1. ტვირთის განბაჟებაზე ჰასუხისმგებელია მომხმარებელი.

8.2. შუა საბაჟო დეკლარაცია მომხმარებელს გადაეცემა კუთვნილ ამანათთან ერთად. ბაჟის გადახდა ხორციელდება დეკლარაციის დაბეჭდვიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის განმავლობაში, ნებისმიერ ბანკში. აღნიშნული წესი არ მოქმედებს გამონაკლის შემთხვევებში, რაც გათვალისწინებულია საქართველოს კანონმდებლობით.

8.3. ამანათები, რომელთა ჯამური ღირებულება აღემატება 300 ლარს ან აღემატება 30 კილოგრამს ან არის განკუთვნილი კომერციული საქმიანობისთვის, საქართველოს კანონმდებლობით ექვემდებარება განბაჟებას (საბაჟო საკითხებთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია იხ: <https://inex.ge/custom-procedures>).

8.4. განსაბაჟებელი ამანათები გაიცემა მხოლოდ ოფისებში სპეციალურ დოკუმენტთან ერთად (ფორმა 4, რომელსაც „ინექს გრუპი“ დაგიშვდებათ და გადმოგცემთ ამანათთან ერთად). სადეკლარანტო მომსახურების ღირებულება ონლაინ ამანათებისთვის განისაზღვრება - 5 ლარით, ხოლო პერსონალური ამანათებისთვის განისაზღვრება - 15 ლარი.

8.5. ამანათის განბაჟება და სხვა საბაჟო პროცედურები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, საბაჟო სამსახურების მიერ ამანათის გაჩერების ან/და მომხმარებლის მიერ ინფორმაციის წარუდგენლობის ან სხვა ვალდებულების შეუსრულებლობის გამო, ამანათის სახელმწიფო საკუთრებაში გადასვლის, მომხმარებლისთვის სანქციების დაკისრების შემთხვევაში მომხმარებელი ვერ წარუდგენს პრეტენზიას შემსრულებელს, რომ მას არ ჰქონდა შესაბამისი ინფორმაცია შემსრულებლისგან კანონმდებლობით დადგენილი რეგულაციების და დაწესებული სანქციების შესახებ. მომხმარებელი ვალდებულია დაიცვას საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი რეგულაციები. შემსრულებელს უფლება აქვს მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ინფორმაცია საბაჟო პროცედურებთან დაკავშირებით, თუმცა აღნიშნული არ წარმოადგენს შემსრულებლის ვალდებულებას.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სავაჭრო პოლიტიკის 8.3. პუნქტში მითითებულია ბმული, რომლის საშუალებითაც მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს უფრო მეტი ინფორმაცია ამანათის განბაჟების პროცედურებთან დაკავშირებით. აღნიშნულ ბმულზე განთავსებული ინფორმაცია იწყება წინადადებით „განბაჟებისთვის საჭირო ყველაწარმოადგენს პროცედურას და საბაჟოსთან ურთიერთობას ახორციელებენ ჩვენი კომპანიის დეკლარანტები.“ აღნიშნულ ველში, ასევე, განთავსებულია ინფორმაცია იმის შესახებ თუ რა შემთხვევაში ექვემდებარება ამანათი განბაჟებას, რა ხდება თუ მომხმარებელი დროულად არ გადაიხდის განბაჟების საფასურს, რამდენია განბაჟების გადასახადი,

რატომ არის საჭირო ნივთის დეკლარირება ჩამოსვლამდე და როგორია დეკლარანტების სამუშაო საათები. ამ ინფორმაციის გარდა, ბმულზე გადასვლისას მომხმარებელს შეუძლია ნახოს ინფორმაცია თუ **როგორია განბაჟების პროცედურა და რა დოკუმენტაციაა საჭირო ამანათის განსაბაჟებლად**. ყურადღება უნდა მიექცეს იმ გარემოებას, რომ ამ ორ ველში მოვაჭრე უთითებს მხოლოდ შემდეგ ინფორმაციას:

„განსაბაჟებელი ამანათი საბაჟოდან მოდის ჩვენს ოფისში, ჩვენ გიბეჭდავთ დეკლარაციას და გატანთ ამანათს.

განბაჟების თანხა, გადახდის ბოლო ვადა და საქართველოს ხაზინის საბანკო რეკვიზიტები მითითებულია დეკლარაციაში და მისი გადახდა შეგიძლიათ ნებისმიერ ბანკში.

იმ შემთხვევაში, თუ ამანათი დაექვემდებარა განბაჟებას, მომხმარებელმა ჩვენს საიტზე უნდა ატვირთოს ინვოისი/შესყიდვის ორდერი, სადაც ფიქსირდება მიმღების სახელი, გვარი, ოთახის ნომერი, ამანათის მიგთავსი და ჯამური ღირებულება.“

როგორც საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებებისა და საბაჟო პროცედურის ნაწილში მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ურთიერთანალიზიდან ირკვევა, მოვაჭრე, სავაჭრო პოლიტიკის მიხედვით, **მომხმარებელს სთავაზობს განბაჟებისთვის საჭირო ყველანაირ პროცედურას და საბაჟოსთან ურთიერთობასაც მისი დეკლარანტები** ახორციელებენ, ხოლო, ფაქტობრივად მას არ შეუძლია რიგ საქონელზე (მაგ.: დრონი, ალკოჰოლურ სასმელი, საქონელი, რომელიც შესაძლოა საჭიროებდეს საქართველოს თავდაცვის სამინისტროს სამხედრო-ტექნიკურ საკითხთა მუდმივმოქმედი კომისიის რეკომენდაციას და ა.შ) დაბეჭდოს დეკლარაცია და დაასრულოს საბაჟო პროცედურები. ასევე, მოვაჭრე, სავაჭრო პოლიტიკით მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას, რომ განსაბაჟებელი ამანათი საბაჟოდან მიდის მის ოფისში, იგი ბეჭდავს დეკლარაციას, რის საფუძველზე მომხმარებელი შეძლებს ამანათის გატანას, დეკლარაციის დასაბეჭდად კი მომხმარებელს მოუწევს მოვაჭრის ვებ-გვერდზე მხოლოდ ინვოისის/შესყიდვის ორდერის ატვირთვა. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, დადგინდა, რომ არსებობს შემთხვევები, რომლის დროსაც მომხმარებლის მიერ განბაჟებას დაქვემდებარებული ამანათის მოვაჭრის ოფისიდან გასატანად საკმარისი არ არის ზემოაღნიშნული პროცედურა და მომხმარებელს უწევს საბაჟო ტერმინალში გამოცხადება და შესაბამისი დოკუმენტების მოწესრიგება, როგორც ეს თ. თ.-სა და რ. საყვარიშვილის შემთხვევაში მოხდა.

ასევე, უნდა აღინიშნოს ის გარემოება, რომ მოვაჭრე, ერთი მხრივ, (სააგენტოში წარმოდგენილი პოზიციის მიხედვით) იხსნის საბაჟო პროცედურების დასრულების პასუხისმგებლობას რიგ შემთხვევებში, ხოლო, მეორე მხრივ, მაინც უწევს იმავე კონსულტაციას მომხმარებლებს და შესაბამის დოკუმენტებსაც უგზავნის პროცედურის დასრულებისთვის, თუმცა ამ შესრულების დროსაც უთითებს, რომ იგი სრულად არ იღებს პასუხისმგებლობას მის მიერ ამანათის განბაჟებისთვის გაგზავნილი დოკუმენტების სისწორეზე/სისრულეზე.

ხაზგასმით უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრე, მხოლოდ სააგენტოში საქმის შესწავლის მიმდინარეობისას წარმოდგენლ პოზიციაში უთითებს, რომ რიგ შემთხვევებში მას არ შეუძლია დაბეჭდოს დეკლარაცია ე.წ ფორმა 4 და თუ გადაამზიდველს არ შეუძლია დეკლარაციის დაბეჭდვა, იგი ვალდებულია მომხმარებელი გადაამისამართოს საბაჟო ორგანოსთან. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არ შეიცავს არანაირ საგამონაკლისო შემთხვევას, როდის ვერ შეძლებს მოვაჭრე დეკლარაციის დაბეჭდვას და ამანათზე საბაჟო პროცედურების დასრულებას, შესაბამისად არ არის განსაზღვრული ის შემთხვევებიც, თუ როდის და სად მოუწევს მომხმარებელს საბაჟო ტერმინალში გამოცხადება, მაშინ როცა მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს ამანათის მისთვის გადაცემას.

სააგენტო, ასევე, იმსჯელებს მოვაჭრის მხრიდან საბაჟო პროცედურების დასრულების ვადაზე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე, სააგენტოში წარმოდგენილ პოზიციაში განმარტავს, რომ „ზოგადი დეკლარირებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში უნდა მოხდეს საფოსტო გზავნილის მიმღებისთვის გადაცემა ან გამომგზავნისთვის დაბრუნება (ელექტრონული გზით შექმნილი საფოსტო გზავნილების შემთხვევაში). ეს ნიშნავს იმას, რომ გადაამზიდავს აქვს ამანათის ზოგადი დეკლარირებიდან 30 დღიანი ვადა პროცედურების დასასრულებლად. სწორედ ამ ვადაში გადაამისამართა მომხმარებელი საბაჟო ორგანოსთან, სადაც მან დაასრულა პროცედურები და მიიღო კუთვნილი ამანათი.“ აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, სავაჭრო პოლიტიკის 8.2 პუნქტით განსაზღვრულია, რომ „მზა საბაჟო დეკლარაცია მომხმარებელს გადაეცემა კუთვნილ ამანათთან ერთად. ბაჟის გადახდა ხორციელდება დეკლარაციის დაბეჭდვიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის განმავლობაში, ნებისმიერ ბანკში. აღნიშნული წესი არ მოქმედებს გამონაკლის შემთხვევებში, რაც გათვალისწინებულია საქართველოს კანონმდებლობით.“ აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებისა და სავაჭრო პოლიტიკის პირობის ურთიერთშეჯერების საფუძველზე სააგენტოს მიაჩნია, რომ ერთმანეთს არ შეესაბამება 8.2 პუნქტისა და მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი პოზიციის შინაარსი, რადგან პოზიციის მიხედვით, მოვაჭრეა ვალდებული დეკლარირებიდან 30 დღეში დაასრულო პროცედურა. აღნიშნული პირობის შინაარსი საშუალო მომხმარებლისთვის არ არის იმგვარად აქტუალური, რომ რიგ შემთხვევებში, მოვაჭრე ვერ შეძლებს საბაჟო პროცედურის დასრულებას და მას მოუწევს საბაჟო ტერმინალში გამოცხადება ან უკვე მოვაჭრის საქართველოში მდებარე ოფისში მიღებული ამანათის, უკან, საბაჟო ორგანოში გაგზავნა, რამაც შესაძლოა, გამოიწვიოს ამანათის მომხმარებლისთვის გადაცემის ვადის გაწელვა. აღნიშნულმა გარემოებამ, შესაძლოა მომხმარებელს მიაყენოს მნიშვნელოვანი მატერიალური ზარალი. შესაბამისად, პირობა ჩამოყალიბებული უნდა იყოს იმგვარად, რომ მომხმარებელმა მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება იმის შესახებ, შეიძენს თუ არა კონკრეტულ ნივთს საზღვარგარეთ და გამოიყენებს თუ არა გადმოსაზიდად მოვაჭრის სერვისს, რადგან, როგორც თ. თ.-ის შემთხვევა ცხადყოფს, ზოგიერთ ნივთს უკან, გამყიდველთან დაბრუნების ვადა შეიძლება ჰქონდეს შეზღუდული, მაგ.: ერთი თვე, ხოლო, საბაჟო პროცედურების ვადის გაწელვამ შესაძლოა, მომხმარებელს ნივთის უკან დაბრუნების შესაძლებლობა წაართვას, რითაც მას მიაღება მატერიალური ზიანი.

სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მოვაჭრე თავისი სავაჭრო პოლიტიკის 8.2 პუნქტში უთითებს საგამონაკლისო შემთხვევაზე, თუმცა რას ეხება ეს გამონაკლისი - დაბეჭდილი საბაჟო დეკლარაციის და ამანათის მომხმარებლისთვის გადაცემას თუ 30 კალენდარული დღის ვადაში ბანკში საბაჟო მოსაკრებლის გადახდას - გაუგებარი და საშუალო მომხმარებლისთვის რთულად აღსაქმელია.

გასაგებიც, რომ იყოს თუ რას ეხება საგამონაკლისო შემთხვევა, ზოგადი მითითება საქართველოს კანონმდებლობაზე საკმარისი არ არის, რადგან როგორც მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი პოზიციებიდან ირკვევა, იგი თავის არგუმენტაციას აფუძნებს რიგ საბაჟო კანონმდებლობაზე, რომელიც საკმაოდ მოცულობითი და კომპლექსურია, შესაბამისად საშუალო მომხმარებლისთვის მისი მოძიება და სწორად გაგება, საკმაოდ რთული და რიგ შემთხვევაში შეუძლებელიც კი იყოს. შესაბამისად, მოვაჭრეს სავაჭრო პოლიტიკაში მაქსიმალურად დაკონკრეტებული უნდა ჰქონდეს ისეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, როგორიცაა მოვაჭრის მიერ საბაჟო პროცედურების დასრულების შეუძლებლობის შემთხვევები, რათა მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადებამდე მიიღოს სრული ინფორმაცია და არ შევიდეს შეცდომაში.

განსახილველი საკითხის შესწავლისას, ასევე, უნდა შეფასდეს რ. ს.-სთვის საბაჟო პროცედურების დასრულების მიზნით, შესაბამისი საბუთების გაგზავნის და მისთვის მიწერილი ინფორმაციის შინაარსი. საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს გაუგზავნა დეკლარირებისთვის შესაბამისი საბუთები და მისწერა, რომ **„გაგზავნით საბუთებს, რასაც წარუდგენთ საბაჟოზე და დაბეჭდავთ დეკლარაციას.“** აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ აღქმული იქნა, ისე, რომ მისთვის გაგზავნილი დოკუმენტები საკმარისი იქნებოდა საბაჟო პროცედურის დასრულებისთვის, რაც სინამდვილეში ასე არ აღმოჩნდა. აღნიშნულთან დაკავშირებით მოვაჭრე ამტკიცებს, რომ მის მიერ გაგზავნილი ტექსტი არ ნიშნავს, იმას, რომ მხოლოდ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული დოკუმენტაციის საფუძველზე ხდება დეკლარაციის დაბეჭდვა. ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე, სააგენტოს მიაჩნია, რომ თუ გადამზიდველი მომხმარებელს უგზავნის შესაბამის დოკუმენტებს და აწვდის ინფორმაციას, რომ აღნიშნული საბუთების საფუძველზე დაბეჭდავს დეკლარაციას, საშუალოდ გონიერ მომხმარებელს შეექმნება ლოგიკური აღქმა, რომ მისთვის მიწოდებული დოკუმენტები საკმარისია დეკლარაციის დასაბეჭდად და საბაჟო პროცედურის დასასრულებლად, მითუმეტეს იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში გარკვევით არის მითითებული და მომხმარებელიც გაცნობილია ინფორმაციას, რომ **ყველანიარ საბაჟო პროცედურას ახორციელებს მოვაჭრე.** ხოლო, იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე სხვა რამეს გულისხმობდა, მის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ ინფორმაციაში, ეს უნდა დაეკონკრეტებინა, წინააღმდეგ შემთხვევაში, აღნიშნული ქმედება, რომელიც ასევე, არის მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ნაწილი, მიჩნეულ უნდა იქნას შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობად.

მოვაჭრის მიერ დადგენილი საბაჟო წესების შესწავლის მიზნით, სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს ერთ რეისზე მოხვედრილი ამანათების გაერთიანების და შესაბამისად,

მათი ღირებულებების დაჯამების საკითხზე, რამაც საბოლოოდ გამოიწვია ამანათების განბაჟების საჭიროება.

როგორც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რ. ს.-მა გერმანიაში მდებარე მაღაზიაში დისტანციურად შეიძინა ჯამში 10 ბოთლი ვისკი, რომლის ჯამური რაოდენობა იყო 7 ლიტრი, ხოლო ჯამური ფასი - 440.95 ევრო (255.75 ევროს +185.20 ევრო). აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელმა **2022 წლის 30 დეკემბერს** შეიძინა 0.7 ლიტრიანი ხუთ ბოთლი ვისკი, რომლის ჯამური ღირებულება შეადგენდა 255.75 ევროს და 2023 წლის 7 იანვარს შეიძინა კიდევ 5 ბოთლი 0.7 ლიტრიანი ვისკი, რომლის ჯამური ღირებულება იყო 185.20 ევრო. პირველი შენაძენი მოვაჭრის გერმანიაში მდებარე ოფისში მივიდა 2023 წლის 7 იანვარს, ხოლო, მეორე - 2023 წლის 11 იანვარს. ორივე ამანათი - 10 ბოთლი ვისკი, საქართველოში გამოიგზავნა ერთი რეისით (რაც იმას ნიშნავს, რომ ამანათები გაერთიანდა), 2023 წლის 16 იანვარს და საქართველოში ჩამოვიდა 2023 წლის 21 იანვარს. გამომდინარე იქიდან, რომ ორი ამანათი, მათი ერთ რეისზე მოხვედრის გამო, გაერთიანდა და მიჩნეულ იქნა ერთ ამანათად, რის გამოც ვისკის ჯამურმა რაოდენობამ გადააჭარბა განბაჟებისგან გათავისუფლებულ 4 ლიტრიან ლიმიტს, ამანათი დაქვემდებარა განბაჟებას.

განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით უნდა შეფასდეს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 8.3. პუნქტი, რომლის თანახმად, ამანათები, რომელთა ჯამური ღირებულება აღემატება 300 ლარს ან აღემატება 30 კილოგრამს ან არის განკუთვნილი კომერციული საქმიანობისთვის, საქართველოს კანონმდებლობით ექვემდებარება განბაჟებას (საბაჟო საკითხებთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია იხ: <https://inex.ge/custom-procedures>). მითითებულ ბმულზე დაკონკრეტებულია აღნიშნული რეგულაცია, კერძოდ, განსაზღვრულია, რომ საქართველოს კანონმდებლობით განბაჟებას ექვემდებარება 300 ლარზე მეტი ღირებულების, 30კგ-ზე მეტი წონის ან ერთგვაროვანი საქონელი.

„თუ თქვენს მიერ გამოწერილი ამანათები მოხვდება ერთ რეისზე და მათი ჯამური ღირებულება 300 ლარზე მეტია, ასევე დაექვემდებარება განბაჟებას.

მაგალითად: თუ ერთი რეისით ჩამოვა amazon.com-დან თქვენს მიერ გამოწერილი 2 ამანათი 200 ლარის და 101 ლარის ღირებულებით, დაექვემდებარება განბაჟებას.

თუ თქვენს მიერ სხვადასხვა საიტიდან გამოწერილი ამანათები მოხვდება ერთ რეისზე და მათ ღირებულება 300 ლარზე მეტია, ამანათები არ დაექვემდებარება განბაჟებას.

მაგალითად: თუ ერთი რეისით ჩამოვიდა amazon.com და ebay.com თქვენს მიერ გამოწერილი 2 ამანათი 201 ლარის და 100 ლარის ღირებულებით, არ დაექვემდებარება განბაჟებას.“

საკითხის სრულყოფილად შესაფასებლად, სააგენტო მიმართავს საქართველოს საგადასახლო კოდექსის შესაბამის მუხლებს. საგადასახლო კოდექსის 192-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, აქციზით დასაბეგრი ოპერაციის ან/და საქონლის იმპორტის განხორციელებამდე, საქონლის შემძენი ან/და მიმღები

პირისთვის გადაცემამდე აქციური მარკებით სავალდებულო ნიშანდებას ექვემდებარება აქციით დასაბეგრი ალკოჰოლიანი სასმელი. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად აქციური მარკებით სავალდებულო ნიშანდებისგან თავისუფლდება იმპორტირებული, 4 ლიტრამდე ალკოჰოლიანი სასმელი – საფოსტო გზავნილის შემთხვევაში. ასევე, ამავე კოდექსის 194-ე მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ¹“ ქვეპუნქტი, სხვა შემთხვევებთან ერთად, ითვალისწინებს 4 ლიტრი ალკოჰოლური სასმლის აქციის გადასახადისგან ჩათვლის უფლების გარეშე გათავისუფლებას. გარდა, აღნიშნულისა, საქართველოს საგადასახადო კოდექსის 199-ე მუხლის „დ.ვ“ და „ო“ პუნქტები ითვალისწინებს 4 ლიტრი ალკოჰოლიანი სასმლის იმპორტის გადასახადისგან გათავისუფლების შესაძლებლობას. ზემოაღნიშნული ნორმების ანალიზი ცხადყოფს, რომ კანონმდებლობით დადგენილია საფოსტო გზავნილის შესაბამისი გადასახადით დაბეგვრის, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით დადგენილი გამონაკლისებისგან (ფასის და წონის მიხედვით ლიმიტი) განსახვევებული შემთხვევები, მათ შორის, როდესაც ალკოჰოლიანი სასმლის ჯამური რაოდენობა აღემატება 4 ლიტრს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა ყურადღება უნდა გამახვილდეს „საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე საქონლის გადაადგილებისა და გაფორმების შესახებ ინსტრუქციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანებით დამტკიცებული N8 დანართზე, რომლითაც გაწერილია ინსტრუქცია საქონლის საბაჟო პროცედურაში ან რეექსპორტში დეკლარირებისა და გაფორმების შესახებ. აღნიშნული ინსტრუქციის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტი ითვალისწინებს შემთხვევებს, რომლის დროსაც გადამზიდველი არ არის უფლებამოსილი გასცეს საბაჟო დეკლარაცია ანუ ფორმა 4. ჩამონათვალს შორის არის აქციური საქონელი (მათ შორის ალკოჰოლური სასმელი), რომელიც, რა თქმა უნდა არ აღემატება საქართველოს საგადასახადო კოდექსით დადგენილ ლიმიტს. ასევე, აღნიშნული პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გაწერილია რიგი ნივთების ჩამონათვალი, რომლის განსაბაჟებლად გადამზიდველი ვერ გასცემს ფორმა 4-ს. კერძოდ, გადამზიდველს ფორმა 4-ის დაბეჭდვა არ შეუძლიათ „საგარეო-ეკონომიკური საქმიანობის ეროვნული სასაქონლო ნომენკლატურის (სეს ესნ) დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის ბრძანებით (ბოლო რედაქცია დამტკიცდა 2024 წლის 26 იანვრის №21 ბრძანებით) დამტკიცებული ნომენკლატურის 8426 41 და 8426 49 სასაქონლო სუბპოზიციებით გათვალისწინებულ თვითმავალ მექანიზმებზე, 8427 10 და 8427 20 სასაქონლო სუბპოზიციებით გათვალისწინებულ თვითმავალ სატვირთველებზე, 8429, 8701, 8702, 8703 (გარდა ამ პოზიციით გათვალისწინებული კვადროციკლებისა, ძრავას ცილინდრების მუშა მოცულობით არაუმეტეს 50 სმ3-ისა), 8704, 8705, 8709, 8710, 8711 (გარდა ამ პოზიციით გათვალისწინებული ველოსიპედებისა, ბალანსზე დამყარებული მართვის სისტემის მქონე სატრანსპორტო საშუალებებისა და ამ მუხლის მე-2 პუნქტის „ა.გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოტოციკლებისა (მოპედების ჩათვლით)), 8716 (გარდა ამ პოზიციით გათვალისწინებული ხელის ურიკებისა, ველოსიპედის მისაბმელებისა და 8716 90 სასაქონლო სუბპოზიციით გათვალისწინებული ნაწილებისა) სასაქონლო პოზიციებით და 88, 89 (8903 11, 8903 12, 8903 19 სასაქონლო სუბპოზიციით გათვალისწინებული გასაბერი ნავების გარდა) სასაქონლო ჯგუფებით გათვალისწინებულ საქონელზე, გარდა გაფორმების ეკონომიკურ ზონა „ფოთში“ ან გაფორმების ეკონომიკურ ზონა „ბათუმში“ (ბაქოს ქ. №11-ში) საზღვაო გზით

შემოტანილი ან საბაჟო დეპარტამენტის გაფორმების განყოფილებებში წარდგენილი ავტომანქანით გადაადგილებული ავტონაწილებისა.

გარდა აღნიშნულისა, ამავე დანართის 29-ე მუხლის მე-11 პუნქტით განსაზღვრულია, რომ აქციზური მარკით სავალდებულო ნიშანდების განხორციელების შემთხვევაში, საფოსტო გზავნილით შემოტანილ აქციზურ ალკოჰოლურ სასმელებზე ან/და თამბაქოს ნაწარმზე საბაჟო დეკლარაციას ავსებს საბაჟო ორგანო. ზემოაღნიშნული რეგულირებიდან გამომდინარე, ცხადია, რომ იმ შემთხვევებში, როდესაც გადამზიდველი ვერ გასცემს ფორმა 4-ს, მაშინ იგი არ არის უფლებამოსილი დაასრულოს საბაჟო პროცედურები, შესაბამისად, მომხმარებელს უწევს შესაბამისი ამანათის განბაჟების პროცედურების განხორციელება. აღსანიშნავია, რომ საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არ შეიცავს მაქსიმალურად დაკონკრეტებულ მითითებას იმ შემთხვევებზე, როცა იგი ვერ შეძლებს საბაჟო პროცედურების დასრულებას.

გარდა აღნიშნულისა, „საქართველოს საბაჟო ტერიტორიაზე საქონლის გადაადგილებისა და გაფორმების შესახებ ინსტრუქციების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2019 წლის 29 აგვისტოს N257 ბრძანებით დამტკიცებული N8 დანართის 29-ე მუხლი ითვალისწინებს საფოსტო გზავნილით შემოტანილი საქონლის (ელექტრონული შესყიდვის გზით შეძენილი საქონლის გარდა) გაფორმების წესებს. აღნიშნული მუხლის მე-9 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტი ითვალისწინებს, რომ საფოსტო გზავნილით აქციზური ალკოჰოლური სასმელების ან/და თამბაქოს ნაწარმის შემოტანის შემთხვევაში, **ზოგადი დეკლარირებიდან 10 კალენდარული დღის** განმავლობაში უზრუნველყოს გზავნილის მიმღების ინფორმირება დეკლარირების ვალდებულების თაობაზე. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა, არც ამ ვადას შეიცავს. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლისთვის აღნიშნული ვადის წინასწარ ცოდნა მნიშვნელოვანია, რადგან თუ კი მას ეცოდინება, რომ მოვაჭრე 10 კალენდარულ დღეში აცნობებს იმის შესახებ მოვაჭრე დაასრულებს საბაჟო პროცედურებს თუ მომხმარებელს მოუწევს კონკრეტული ქმედებების განხორციელება, რომელიც ასევე გარკვეულ დროსთან არის დაკავშირებული, შესაძლოა, მან შეცვალოს გადაწყვეტილება და აღარ შეიძინოს კონკრეტული ნივთი, შესაბამისად, აღარ გამოიყენოს გადამზიდველის მომსახურება.

ზემოაღნიშნულ ფაქტობრივ გარემოებასთან ერთად, სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ რ. ს.-ის თითოეული ამანათის ღირებულება აღემატება 300 ლარს, შესაბამისად, იგი სხვადასხვა რეისზე რომ მოხვედრილიყო, მაინც დაექვემდებარებოდა განბაჟებას ფასის ლიმიტის დარღვევის გამო, თუმცა განსხვავება იქნებოდა ის, რომ მომხმარებელს საბაჟო ორგანოში გამოცხადება აღარ მოუწევდა, რადგან ალკოჰოლური სასმელის რაოდენობის 4 ლიტრიანი ლიმიტი დაცული იქნებოდა. სწორედ იმის გამო, რომ დაცული იქნებოდა ალკოჰოლური სასმლის ექსპორტისთვის დადგენილი 4 ლიტრიანი ლიმიტი, იგი აღარ დაექვემდებარებოდა აქციზური მარკით ნიშანდებას და შესაბამისად რ. ს.-ი არ დადგებოდა აქციზის გადასახადის გადახდის ვალდებულების წინაშე.

სააგენტო ყურადღებას მიაქცევს, ასევე, სავაჭრო პოლიტიკის იმ ნაწილს, სადაც განსაზღვრულია განბაჟების გადასახადის ოდენობა. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად „საბაჟო გადასახადი შეადგენს პროდუქციის ღირებულების და ტრანსპორტირების ჯამის 18%-ს.“ სააგენტო, განმარტავს, რომ აღნიშნული ინფორმაცია არ არის სრული და მომხმარებლის მიერ, შესაძლოა აღქმული იქნას იმგვარად, რომ მას ნებისმიერ შემთხვევაში საბაჟო გადასახადის სახით მოუწევს, მხოლოდ 18%-ის გადახდა, მაშინ, როდესაც არსებობს რიგი შემთხვევები, როდესაც შეიძლება მომხმარებელს მოუწიოს იმპორტის და აქციზის გადასახადის გადახდაც.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიაჩნია, რომ მართალია, მოვაჭრეს მითითებული აქვს გარკვეული ინფორმაცია იმის შესახებ თუ როდის ექვემდებარება ამანათი განბაჟებას, თუმცა როგორც საქმის ფაქტობრივი გარემოებით დგინდება ეს ჩამონათვალი არ არის ამომწურავი და არც ზოგად მითითებას შეიცავს, იმის შესახებ, რომ შესაძლოა, ამანათი სხვა შემთხვევებშიც დაექვემდებაროს განბაჟებას, მაგალითიად მაშინ, როდესაც ალკოჰოლური სასმელების ჯამური რაოდენობა გადააჭარბებს 4 ლიტრს, როგორც ეს მოხდა რ. ს.-ის შემთხვევაში. ასევე, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მითითებული არ არის კონკრეტული ვადა, რა ვადაშიც მოვაჭრე ვალდებულია, რომ მომხმარებელს შეატყობინოს საბაჟო პროცედურების დასრულების შეუძლებლობის შესახებ. გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა მითითებას არ შეიცავს, იმის შესახებ, რომ კონკრეტული ამანათი შეიძლება დაიბეგროს აქციზის ან იმპორტის გადასახადითაც.

შესაბამისად, სააგენტოს მიაჩნია, რომ მოვაჭრის ვებ-გვერდზე განთავსებული საბაჟო წესები იმის შესახებ თუ რა შემთხვევაში ექვემდებარება ამანათი განბაჟებას ჩამოყალიბებულია არასრულად, ასევე, იმგვარად, რომ საშუალო მომხმარებელს შესაძლოა არც გაუჩნდეს ეჭვი იმის შესახებ არსებობს გამონაკლისები ამანათის განბაჟებას დაექვემდებარების ან მისგან გათავისუფლების შესახებ მოვაჭრის მიერ დადგენილი წესებისგან. აღნიშნული კი, თავის მხრივ, იწვევს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას, რადგან თუ მომხმარებელს წინასწარ ეცოდინებოდა სრულყოფილი და სწორი ინფორმაცია განბაჟების წესებთან დაკავშირებით, შესაძლოა, მას უარი ეთქვა კონკრეტული ნივთის შეძენაზე და გადამზიდველთან გადაზიდვის ხელშეკრულების დადებაზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ სავაჭრო პოლიტიკაში მითითებული ინფორმაცია **„განბაჟებისთვის საჭირო ყველანაირ პროცედურას და საბაჟოსთან ურთიერთობას ახორციელებენ ჩვენი კომპანიის დეკლარანტები“** არის შეცდომაში შემყვანი, რადგან იგი არ შეესაბამება წესებსა და პირობებში გაწერილ წესებს. - აღნიშნული სავაჭრო პოლიტიკის გაცნობის შემდგომ, საშუალო მომხმარებელს აუცილებლად შეექმნება მოლოდინი, რომ მას არ დასჭირდება რაიმე დამატებითი ქმედების განხორციელება კუთვნილი ამანათის მისაღებად და მითუმეტეს, მომსახურება არ გაეწელება დროში.

ასევე, დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის დარღვევას, რადგან მომხმარებლისთვის იმგვარად იქნა მიწოდებული მცდარი ინფორმაცია მომსახურების დამატებითი მომსახურების შესახებ, რომ ამან გამოიწვია და მომავალშიც შეიძლება გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

3.3 უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

სააგენტო უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის ჩრილში იმსჯელებს ტრანსპორტირებისას ამანათის სათანადოდ შეფუთვის საკითხთან დაკავშირებით.

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით, დასტურდება **გ. 3.ის** ამანათის, კომპიუტერის ქეისის დაზიანების ფაქტი, კერძოდ, ამანათის მომხმარებლისთვის გადაცემის მომენტში დადგინდა, რომ მისი შემადგენელი ერთ-ერთი მინის კედელი სრულად იყო დამსხვრეული. მინის ნამსხვრევები კი ეყარა ყუთში და ქეისის სხვა ნაწილებზე. საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით (ფოტომასალით) დგინდება, რომ ქეისი შეფუთული იყო ბუმბუკებიანი პარკით და გამაგრებული იყო პენოპლასტის დამცავით. ფოტოებიდან, ასევე, ჩანს, რომ ქეისსა და ყუთის კედლებს შორის სივრცე იყო დატოვებული. ასევე, მკაფიოდ ჩანს შეფუთვაზე დატანილი გამაფრთხილებელი ნიშნები - „CAUTION – 15 KG. – HEAVY” და „CAUTION – TWO PERSON LIFT REQUIRED” ანუ გადამზიდველი ინფორმირებული იყო იმის შესახებ, რომ ამანათი არის მძიმე, ასევე, მის აწევას სჭირდება ორი ადამიანი, შესაბამისად, აღნიშნული ამანათის მიმართ საჭირო იყო განსაკუთრებული ყურადღების გამოჩენა. გარდა ზემოაღნიშნულისა, მომხმარებლის მტკიცებით, რომელმაც მოვაჭრის ოფისშივე შეამოწმა ამანათი, ქეისი იყო მოთავსებული ქარხნულ ყუთში, რომლის გეომეტრია არ იყო დარღვეული, მაგრამ მის კედლებზე და კუთხეებზე ეტყობოდა ხახუნის და ზეწოლის ნიშნები. ყუთი ტოვებდა უკვე გახსნილის მთაბეჭდილებას. აქვე მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული ის გარემოება, რომ ქეისი წარმოებულია ამერიკული კომპანია CORSAIR-ის მიერ, რომელიც თავის პროდუქციას ყიდის მთელ მსოფლიოში სტანდარტული შეფუთვით, შესაბამისად საშუალო მომხმარებლისთვის სავარაუდოა, რომ საკმარისია მისი შეფუთვა ხანგრძლივი ტრანსპორტირებისთვისაც კი.

ზემოაღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, მოვაჭრე ამტკიცებს, რომ ამანათი შეფუთული იყო მსხვრევადი ნივთისთვის არასათანადოდ - ბუმბუკებიანი პარკით და კუთხეებზე პენოპლასტის დამცავებით. შეფუთვა ტრანსპორტირებისას არც ამანათის გვერდებს იცავდა სრულად და არც თავად ნივთს. მოვაჭრე უხარისხო შეფუთვისას ამანათის დაზიანების რისკს აკისრებს გამომგზავნს. შესაბამისად, მან მიუთითა სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.1. პუნქტზე და მოიხსნა პასუხისმგებლობა. აღნიშნული პუნქტის თანახმად, კომპანია პასუხს არ აგებს არასათანადო შეფუთვის გამო ნივთის დაზიანებისთვის. შიგთავსის მთლიანობაზე პასუხისმგებლობას არ იღებს კომპანია, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა გადაფუთვა ხდება შემსრულებლის მიერ. კომპანიის მიერ

გადაფუთული ამანათის დაზიანების შემთხვევაში, ზიანის ანაზღაურების საკითხი განიხილება ინდივიდუალურად.

აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით არ არის დაკონკრეტებული თუ რას მოიაზრებს იგი „სათანადო შეფუთვაში“. მოვაჭრე, მხოლოდ, ზოგადად უთითებს, რომ ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათი უნდა იყოს **სათანადო შეფუთული** (ამანათის შეფუთვისას გათვალისწინებული უნდა იყოს შესაძლო გარეგანი ზემოქმედების ფაქტორები - წონა, ტენიანობა და ა.შ., ასევე, ნივთი საჭიროების შემთხვევაში უნდა იყოს უზრუნველყოფილი დამატებითი შეფუთვით, ყუთი უნდა იყოს დალუქული წებოვანი ლენტით ან თოკით და ა.შ). (სავაჭრო პოლიტიკის 3.11. პუნქტი). აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, მოვაჭრემ, საქმის შესწავლის ფარგლებში, სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია, სადაც განმარტავს, რომ *მოვაჭრე ხელმძღვანელობს სხვადასხვა გადამზიდავების პრაქტიკით მსხვრევად ნივთებთან დაკავშირებით და განმარტავს, რომ უმრავლეს შემთხვევაში, გადამზიდავების მიერ მითითებული პირობები არის ილენტური. მოვაჭრე, სააგენტოში გამოგზავნილ თავის პოზიციაში დეტალურად აღწერს ამანათის შეფუთვის იმ წესს, რასაც სხვა გადამზიდაველი კომპანიები იყენებენ.* კერძოდ:

„იმისთვის, რომ მომხმარებელმა თავი დაიზღვიოს ამანათის დაზიანებისგან, ამანათი უნდა იყოს შეფუთული სათანადოდ. ამისთვის მომხმარებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ ამანათი:

- არის კარგ მდგომარეობაში და არ ყოფილა გამოყენებული;
- ამანათს აქვს 5 სმ დამცავი მასალა ძირში (ბუმბუკოვანი სახვევი, პოლისტიროლი);
- ამანათის შიგნით ნივთები შეფუთულია დამცავი მასალით;
- ამანათის შიგნით არსებული ნივთები ერთმანეთისგან გამოყოფილია დამატებითი მასალით;
- ნებისმიერი მძიმე ნივთი მოთავსებულია ორკედლიან/გაძლიერებულ მუყაოს ყუთებში;
- ცარიელი ადგილი შეზღუდულია (თავისუფალი ადგილები უნდა შეივსოს ჩასაფენი მასალით);
- ეტიკეტზე საკმარისი ადგილია;
- ეტიკეტები არ იდება ნაკერებზე, სახურავებზე ან დალუქულ ლენტაზე;
- მომხმარებელმა უნდა დააწეროს დამატებით გამგზავნისა და მიმღების მისამართებით/საკონტაქტო ინფორმაციის შემცველი დეტალებით.

ყველა გზავნილმა (30 კგ და ნაკლები) უნდა:

- გაუძლოს ვარდნას 1.2 მ-მდე სიმაღლიდან შიგნით საქონლის დაზიანების გარეშე;
- ამანათს უნდა ეკვრებოდეს ეტიკეტი "მძიმე" (თუ 20 კგ-ზე მეტი და 30 კგ-მდეა);
- უნდა დარჩეს მინიმალური სივრცე შეფუთული ნივთების გარშემო, ზედმეტი დამცავები ზრდის ნივთების დამსხვრევის რისკს;
- ნივთები უნდა მოთავსდეს ზემოდან დაზიანების გარეშე;

რა არ უნდა ჰქონდეს შეფუთვას არ უნდა ჰქონდეს:

- შეფუთვის გარეთ გამოსული ნივთები;
- ხვრელები, პუნქცია, ნახევები ან სხვაგვარად შესამჩნევი დაზიანებ
- შეფუთვა არ უნდა იყოს სველი, ამანათის შიგთავსის გაჟონვის ან წყლის შედეგად დაზიანებული.-

ყველა დიდი სიგრძის ნივთს (1.2 მ და ზემოთ) უნდა

- ჰქონდეს დამატებითი დაცვა, რათა თავიდან აიცილოთ ზოლოების დაზიანება
- ჰქონდეს საკმარისი შეფუთვა, რომ აირიდოთ შუაზე გადატეხვა;
- გაუძლოს ვარდნას 1.2 მ-მდე სიმაღლიდან, საქონლის შიგნით დაზიანების გარეშე

დიდი ზომის, უფრო მძიმე ნივთები (35 კგ და მეტი) უნდა:

- მოთავსდეს შესაფერისი ზომის, დაუზიანებელ პალეტზე ან ხის ყუთზე;
- უნდა იყოს მიმაგრებული პალეტზე, ხის ყუთზე, ერთი განუყოფელი ერთეულის შესაქმნელად
- უნდა შეესაბამებოდეს მასზე დამაგრებული ნივთების წონას;
- უსაფრთხოდ უნდა მოთავსდეს ხის ყუთში ტრანსპორტირებისას;
- უნდა ჰქონდეს გამოკვეთილი მკვეთრი კიდეები.

მოვაჭრე 2023 წლის 16 მაისის N01/1625 წერილით, ასევე, განმარტავს, რომ მომხმარებელმა ყურადღება უნდა გაამახვილოს შესაფუთი ყუთის სიმტკიცესა და გამძლეობაზე. შესაფერისი შესაფუთი ყუთი უნდა იყოს შიგთავსის წონის შესაბამისი; ნივთი არ უნდა ეხებოდეს ყუთის გარეთა კედლებს; არასტანდარტულ ან მომრგვალებულ შეფუთვას შესაძლოა დამატებითი ყურადღება დასჭირდეს; სითხეებისა და ფხვნილების გადაზიდვისთვის საჭიროა სპეციალური შესაფუთი მასალები და შეფუთვის ტექნიკა; მაღალი ღირებულების საქონლისთვის შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი ბალიშები და დაცვა; მყიფე ნივთებისთვის საჭიროა დამატებითი ბალიშები და დაცვა; ზოგიერთ რეგულაციებს დაქვემდებარებულ ნივთებს შეიძლება დასჭირდეს სპეციალური შეფუთვა.

მომხმარებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ არ დარჩეს ცარიელი ადგილი ყუთში. ტრანზიტის დროს ნივთების გადაადგილების თავიდან აცილების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს დამცავი ან სხვა სახის შემავსებელი მასალა. ნივთები არ უნდა მოძრაობდეს კონტეინერში და უნდა გაიარონ ძლიერი შერყევის ტესტი ყოველგვარი ნივთის გატეხვის გარეშე. თუ ყუთში ცარიელი ადგილია, აუცილებლად უნდა შეივსოს ადგილი აირბალიშებით, არაქისის შესაფუთით ან ქაღალდით. უნდა შეიზღუდოს პროდუქტის მოძრაობა, პროდუქტი უნდა მოთავსდეს ყუთის შუაში ყველა მხრიდან საკმაო ბალიშით.

ამასთანავე, საილუსტრაციოდ მოვაჭრემ სააგენტოში გამოგზავნა ვიდეოს ლინკი (<https://www.youtube.com/watch?v=t6LeOqkgV6s>) სადაც ახსნილია, თუ როგორ უნდა შეიფუთოს პროცესორი, რათა მან გაუძლოს ტრანსპორტირებას და მივიდეს დანიშნულების ადგილზე დაზიანების გარეშე. მოვაჭრე განმარტავს, რომ საქმეში

არსებული ფოტოებიდან ჩანს, რომ, სამწუხაროდ, მომხმარებლის ნივთი არ ყოფილა ამგვარად შეფუთული. სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს, იმ გარემოებაზე, რომ მოვაჭრის მიერ სააგენტოში შეფუთვასთან დაკავშირებით წარმოდგენილი ინფორმაცია ასახული არ არის მის სავაჭრო პოლიტიკაში. წესებსა და პირობებში მითითებულია, მხოლოდ ის, რომ ნივთი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული. იმის მხედველობაში მიღებით, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია არის საკმაოდ სპეციფიური და დეტალური, მას საშუალოდ გონიერი მომხმარებელი ვერ ივარაუდებდა, მითუმეტეს, იმ პირობებში, რომ მისი ამანათი იგზავნებოდა კომპიუტერული ტექნიკის მსოფლიოში საკმაოდ ცნობილი გამყიდველის მიერ და მისთვის სავარაუდო იქნებოდა, რომ ამანათი გამყიდველის მიერ შეფუთული იქნებოდა სათანადოდ. შესაბამისად, თუ მოვაჭრეს თავისი, კონკრეტული წესი აქვს სათანადო შეფუთვის შეფასებისთვის, ამის შესახებ მკაფიოდ და დეტალურად უნდა იყოს მითითებული მის ვებ-გვერდზე განთავსებულ სავაჭრო პოლიტიკაში. აღნიშნული ინფორმაცია წარმოადგენს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც აუცილებლად უნდა იცოდეს მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადებამდე, რათა მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება.

მოვაჭრემ იგივე პოზიცია დააფიქსირა **ა. ბ.ის** დაზიანებულ ამანათთან დაკავშირებით. მომხმარებელმა ამანათის გახსნის შემდგომ აღმოაჩინა, რომ ნივთი - თოვლმავლის ძრავი იყო დამტვრეული. მოვაჭრემ ძრავის დამტვრევა დაუკავშირა არასათანადო შეფუთვას. არასათანადო შეფუთვას დაუკავშირა, ასევე, **ლ. კ.ას** ამანათის გარკვეული ნაწილის - 8 ცალი ჩურჩხელის დაობება.

მოვაჭრის განმარტებით ჩურჩხელა არ მიეკუთვნება აკრძალულ ნივთებს, იგი არ არის მალფუჭებადი, ხოლო, ტრანსპორტირებისას ტენიანობის ფაქტორის გათვალისწინებით სათანადო შეფუთვის რისკი მომხმარებელზეა. საქმეში მტკიცებულების სახით წარმოდგენილია ვიდეოჩანაწერი, სადაც ჩანს, რომ მომხმარებელი მოვაჭრის თანამშრომელთან ერთად ამოწმებს ამანათის შიგთვასს. აღნიშნული ვიდეოჩანაწერით, ასევე, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სხვა მტკიცებულებებით ვერ დგინდება, მან განუმარტა თუ არა მომხმარებელს ტრანსპორტირებისას ჩურჩხელის შეფუთვის წესი. აღნიშნულის საპირისპიროდ, მომხმარებელი ამტკიცებს, რომ მოვაჭრის თანამშრომელმა მას მხოლოდ ის უთხრა, რომ ყუთი დაელუქა და ისე მიეწოდებინა, რაც შეასრულა. მოვაჭრეს ამანათის გაგზავნის მომენტში მისთვის რომ განემარტა მომსახურების კონკრეტული პირობები, შეიძლება, ამას ზეგავლენა მოეხდინა მის გადაწყვეტილებაზე და აღარ ესარგებლა მისი მომსახურებით.

განმცხადებელი, **ლ. კვ.ია**, ასევე, ხაზს უსვამს იმ გარემოებასაც, რომ როდესაც იგი მივიდა მოვაჭრის ოფისში ამანათის გასაგზავნად, მოვაჭრემ არ გააცნო მომსახურების პირობები. მათ შორის, ამანათის შეფუთვის წესი და პრეტენზიის განხილვის წესი და ვადები. განმცხადებლის განმარტებით, მომსახურების შესახებ ყველა ინფორმაციის წინასწარ გაცნობის შემთხვევაში, შესაძლოა მას შეეცვალა დამოკიდებულება და აღარ დაედო ხელშეკრულება. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სააგენტო შეაფასებს, სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.4 პუნქტს, სადაც მითითებულია, რომ საკითხის განხილვის შემდეგ კომპანია იღებს გადაწყვეტილებას ზიანის ანაზღაურების ან ანაზღაურებაზე უარის შესახებ და გადაწყვეტილებას აცნობებს

მიმღებს. თანხის ანაზღაურება ხდება ტვირთის ჩამოსვლიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში. აღნიშნული პირობის მიხედვით დგინდება, მხოლოდ ის, რომ მოვაჭრის ბრალეულობის დამტკიცების შემთხვევაში, თანხის ანაზღაურება ხდება ტვირთის ჩამოსვლიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში. შესაბამისად, მომხმარებლისთვის გაურკვეველია, ზოგადად, რა ვადაში იხილავს კომპანია მომხმარებლის პრეტენზიას (მათ შორის იმ შემთხვევას, როდესაც ამანათი დაიკარგა, რადგან ამ დროს ნივთი საერთოდ არ ჩამოდის). ზემოაღნიშნულიდან, გამომდინარე, მნიშვნელოვანია, რომ მოვაჭრემ ხელშეკრულების დადებამდე მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია პრეტენზიის განხილვის წესის და ვადების, ტრანსპორტირების ტარიფის და სხვა მნიშვნელოვანი პირობების შესახებ. სააგენტოს მიერ დადგენილი პრაქტიკის მიხედვით, აღნიშნული ინფორმაცია განთავსებული უნდა იყოს სავაჭრო ობიექტშიც, რადგან საქართველოდან საზღვარგარეთ ამანათის გაგზავნის მსურველები მომსახურებას იღებენ ოფისში სავაჭრო ობიექტში გამოცხადებით.

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შესაფასებლად სააგენტო მოიხმობს კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი 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. ამავ მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან **მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ**, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან **მომსახურების სრული ფასის შესახებ**, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან **მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე**;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, 2005/29/EC დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. **დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო**, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში საკითხის შეფასებისას გასათვალისწინებელია კონტექსტი, რომელშიც ეს ქმედება ხორციელდება. სასამართლომ, ასევე, განმარტა, რომ ფაქტობრივი გარემოებების შეფასებისას და კონტექსტის გათვალისწინებისას დაცული უნდა იყოს ბალანსი, რათა ხელი არ შეეშალოს UCPD-ის მიერ დასახული მიზნების (ანუ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა) მიღწევას. შესაბამისად, თუ კი მოვაჭრისთვის არ არსებობს რაიმე მნიშვნელოვანი ხელისშემშლელი გარემოება, იგი ვალდებულია ყველა არსებითი ინფორმაცია დეტალურად მიაწოდოს მომხმარებელს.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის, მათ შორის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული, როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი, ისე მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მისაღებად/აღსაქმელად დახარჯული ძალისხმევა.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ამანათის გაგზავნის მომსახურების შეთავაზებისას, მომსახურების არსებით მახასიათებელს წარმოადგენს ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ როგორ უნდა შეფუთოს მომხმარებელმა ნივთი, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მისი უსაფრთხოდ გადაზიდვა ერთი ადგილიდან მეორეში. ასევე, არსებითია ინფორმაცია პრეტენზიის განხილვის ვადისა და წესის შესახებ. შესაბამისად ასეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გამოტოვება მიჩნეული უნდა იქნას უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“, „ბ“ და „დ“ პუნქტებით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას.

3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები

უსამართლო სტანდარტული პირობის, კერძოდ, კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის ქრილში უნდა შეფასდეს სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6 პუნქტი. რადგან, სწორედ აღნიშნულ პუნქტს ეყრდნობა მოვაჭრე მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის გამოთვლის დროს.

სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6 პუნქტის თანახმად,

„შპს „ინექს გრუპის“ ბრალის დადგენის შემთხვევაში, ტვირთის დაკარგვის ან/და დაზიანებისას შემსრულებელი ანაზღაურებს მომხმარებელს დამდგარ ზიანს. ასანაზღაურებელი თანხა განისაზღვრება პროდუქციის ღირებულებით, რაც პროდუქციის შესყიდვის დამადასტურებელ დოკუმენტშია მითითებული და არ აღემატება მომხმარებლის მიერ დეკლარირებისას მითითებულ თანხას, ხოლო შემსრულებლის ბრალის გამორიცხვის შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია გადაიხადოს ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება.“

პირობის სამართლიანობის შეფასებამდე, სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს ნ. კ.ის საქმესთან დაკავშირებულ რამდენიმე ფაქტობრივ გარემოებაზე. როგორც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, სადავო საკითხს წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დაკარგული ამანათის ღირებულების ანაზღაურების საკითხი. კერძოდ, ასანაზღაურებელი თანხის რაოდენობა. აღნიშნულთან დაკავშირებით გასათვალისწინებელია ის გარემოება, რომ მომხმარებელს სადავო ნივთი გამოუგზავნეს პირადი გზავნილი ფორმით - საჩუქრად, შესაბამისად, მან არ იცოდა მისი რეალური ღირებულება და დეკლარაციაში მიუთითა სიმბოლური თანხა - 60 აშშ დოლარი. ნივთის დაკარგვის შემდგომ, როდესაც მოვაჭრემ მას თანხის ანაზღაურების მიზნით მოსთხოვა ნივთის ინვოისის წარდგენა, მან ინვოისი გამოითხოვა გამომგზავნისგან და წარუდგინა მოვაჭრეს. აღნიშნულ ინვოისში ნივთის ღირებულებად ფიქსირდება - 249 აშშ დოლარი. მოვაჭრე უარს აცხადებს ინვოისში მითითებული თანხის ანაზღაურებაზე, სწორედ, სააგენტოს მიერ შესაფასებელი ნორმის (სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6 პუნქტი) საფუძველზე.

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობა უსამართლო, იგი უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებაში. კანონის აღნიშნული პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი **ენინაღმდეგება 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. აღსანიშნავია, რომ უსამართლო სტანდარტული პირობების შესახებ ევროკავშირის 93/13/EEC დირექტივის, რომელშიც დამატებები შევიდა ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 EU დირექტივით, მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების

მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შესაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

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

ეროვნული და საერთაშორისო საკანონმდებლო საკანონმდებლო რეგულირების მიხედვით, იმისთვის, რომ ხელშეკრულების პირობა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული, საჭიროა, რომ: I ეწინააღმდეგებოდეს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს; II იწვევდეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

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. განსახილველ შემთხვევაში, 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“.⁸

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე **Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García**⁹. 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.¹⁰ ევროპის

⁸ ლაკერბაია თ., „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, 2021, 75.

⁹ Cjeu C-421/14

¹⁰ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

მართლმსაჯულების სასამართლომ, იმავე საქმეში¹¹ განმარტა, რომ ზოგადად, უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სააგენტო, სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6 პუნქტის შესაფასებლად მიმოიხილავს კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, ასევე - მნიშვნელოვანი დისბალანსის ცნებას და მათ ურთიერთმიმართებას 4.1.6 პუნქტთან.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი bona fides (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა ius civile-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. bona fides (fides) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (bona fides negotia), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა ex fide bona პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება exceptio doli (generalis) - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.¹²

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. 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.¹³ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹⁴

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილსინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტითა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.¹⁵ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: *საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებით-სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება,*

¹¹ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმე C-421/14.

¹² ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

¹⁴ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

¹⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022

მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.¹⁶

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ **Mohamed Aziz**¹⁷-ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმეკრულებო 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.¹⁸

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 სახელმეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁹

კეთილსინდისიერების პრინციპი მჭიდრო კავშირშია ნდობის პრინციპთან, შესაბამისად ისინი უნდა შეფასდნენ ერთობლიობაში. საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია,

¹⁶ იქვე.

¹⁷ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

¹⁸ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dordrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

¹⁹ 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.

აღნიშნოს, რომ ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგების ერთ-ერთ ფორმას, რომლითაც, მხარეები, შემხვედრი ნების საფუძველზე, ნებაყოფლობით იბოჭავენ 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 საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება: რომელიმე უცხო ქვეყნიდან საქართველოში უსაფრთხოდ გადმოვიდოს მომხმარებლის ამანათი. ამდენად აღნიშნული ხელშეკრულება არის სინალაგმატური (ორმხრივ მავალდებულებელი). **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.**

აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, მოვაჭრე მომხმარებელს უწესებს პირობას, რომელიც გარკვეულწილად ამსუბუქებს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას, რადგან მისი ბრალეულობის დადგენის შემთხვევაში, იგი მომხმარებელს სთავაზობს, არა ნივთის რეალური ღირებულების, არამედ დეკლარაციაში მითითებული თანხის ანაზღაურებას და ისიც იმ შემთხვევაში, თუ იგი არ აღემატება ნივთის რეალურ ღირებულებას. აღნიშნული ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე, ამ პირობის მიხედვით, ნივთის რეალური ღირებულების დამადასტურებელ მტკიცებულებას ითხოვს და მხედველობაში იღებს მხოლოდ იმ მიზნით, რომ დაადგინოს დეკლარაციაში მითითებული ღირებულების სიმცირე ნივთის რეალურ ღირებულებასთან შედარებით და ისე აუნაზღაუროს მომხმარებელს თანხა.

აუცილებლად უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით არის კერძო სამართლებრივი ხასიათის. კერძო სამართლებრივი ურთიერთობისას მხარეებს თავისუფალი ნების საფუძველზე შეუძლიათ განსაზღვრონ ნებისმიერი ის პირობა, რომელიც არ არის კანონშეუსაბამო. აღნიშნულს განამტკიცებს საქართველოს კანონის „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის“ 319-ე მუხლის პირველი ნაწილის პირველი წინადადება. (კერძო სამართლის სუბიექტებს შეუძლიათ კანონის ფარგლებში თავისუფლად დადონ ხელშეკრულებები და განსაზღვრონ ამ ხელშეკრულებათა შინაარსი). მათ შორის სამოქალაქო კოდექსის 410-ე მუხლის თანახმად, რიგ შემთხვევებში ზიანის ანაზღაურების გამორიცხვაც კი დაიშვება. თუმცა, სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების თავისუფლების ხარისხი იზღუდება. საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების არსებობისას, სახელშეკრულებო თავისუფლება იმ ხარისხით არ გამოვლინდება რა დოზითაც ჩვეულებრივ შემთხვევაში. საკასაციო სასამართლო აღნიშნავს, „შეიძლება ითქვას, რომ კერძო სამართლის პრინციპი: რაც კანონით აკრძალული არაა, ყველაფერი დაშვებულია, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებისას მუხლდული სახით გამოიყენება, რაც შინაარსის კონტროლის

აუცილებლობასა და მისი არსებობის ფარგლებს განამტკიცებს.“²⁰ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ასეთი ბუნება განაპირობებს იმას, რომ „სამოქალაქო კოდექსში“ ცალკე, მესამე თავით, რეგულირდება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობები და 344, 346, 347, 348-ე მუხლები რიგი პირობების ბათილობასაც ითვალისწინებს. სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. სწორედ ამიტომ, ისეთი პირობები, რომელიც კონტრაქტს ართმევს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას შეიძლება იყოს ბათილი, რადგან მას არ ჰქონია შესაძლებლობა განესაზღვრა სხვა პირობა. სტანდარტული პირობების განსაზღვრისას, ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის თავისუფლების ხარისხი იზღუდება, „სუსტი“ მხარის სასარგებლოდ, რათა არ იქნას ხელყოფილი მისი ინტერესები.

სამომხმარებლო ურთიერთობა წარმოადგენს კერძო სამართლებრივი ურთიერთობის სახეს და ის სპეციფიკურად აწესრიგებს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობებს, რაც გამოიხატება იმაში, რომ ხელშეკრულების „ძლიერ“ მხარეს კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

გულისხმიერება კონტრაქტებს ავალდებულებს ერთმანეთის მიმართ იყვნენ სანდონი, აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ მათ განახორციელონ ყველა ქმედება იმ ფორმით, ხარისხითა და მოცულობით, რასაც მეორე მხარე გონივრული მოლოდინით ელოდება. ნდობის ჩამოყალიბებაში მრავალმა ფაქტორმა შეიძლება იქონიოს გავლენა, თუმცა ის არსებობს მხოლოდ მაშინ, თუკი აღნიშნული განპირობებულია, იმგვარი კრიტერიუმებით, რასაც ნამდვილად შეეძლო ნდობის წარმოშობა. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრე წარმოადგენს საქართველოს მასშტაბით ერთ-ერთ მსხვილ გადამზიდველ კომპანიას, რომლის მომსახურებით ათასობით მომხმარებელი სარგებლობს. ამდენად, მომხმარებელს გონივრულად აქვს ნდობა მოვაჭრის, როგორც გამოცდილი და სანდო კონტრაქტისაღმძი, რომ ის მომსახურებას ჯეროვნად შეასრულებს და თუკი აღნიშნული ვერ მოხერხდა, მაშინ, შეასრულებს რა იმ ვალდებულებას, რაც ურთიერთნდობაზე და კეთილსინდისიერებაზე დამყარებული ურთიერთობების ფარგლებში მხარეს აკისრია, შემდგომი მოქმედებით გამოასწორებს ნაკლს. ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრე, როგორც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე, ვალდებულია გაითვალისწინოს მომხმარებლის ინტერესები და ის გონივრული მოლოდინი, რაც მის მიმართ აქვს ჩვეულებრივ მომხმარებელს.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის c-415/11 საქმეში სტანდარტულ პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ

²⁰ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022.

ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად”.²¹ მოცემულ შემთხვევაში, როგორც აღინიშნა ჩვეულებრივი, სახასიათო სახელშეკრულებო ვალდებულებიდან ხდება იმგვარი გადახრა, რომელიც არ არის მომხმარებლის სასიკეთო. მომხმარებელს ეკისრება დამატებითი „ტვირთი“ იმისთვის, რომ მოვალისაგან ნაკლიანი შესრულების გამოსწორება მიიღოს. თუ გავითვალისწინებთ, ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლიანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას ართმევს შესაძლებლობას, რომ სრულად მიიღოს დაკარგული ნივთის ანაზღაურება. აღნიშნული კი არის „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენების ნათელი მაგალითი, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

განსახილველ შემთხვევაში, იმის გათვალისწინებით, რომ 4.1.6 პუნქტი, ნივთის დაკარგვის შემთხვევაში, ითვალისწინებს მოვაჭრის მიერ მისი ღირებულების ანაზღაურებას იმ ოდენობით, რაც მითითებულია არა ინვოისში, არამედ დეკლარაციაში, ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს. შესაფასებელი პირობის დისპოზიცია მომხმარებელს სთავაზობს კაბალურ პირობას, რადგან იგი მომხმარებელს დეკლარაციაში მითითებული თანხის ანაზღაურებას სთავაზობს მხოლოდ მაშინ თუ იგი არ აღემატება ნივთის რეალურ ღირებულებას. მოვაჭრე, მისი ბრალეულობით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურებისას მხედველობაში საერთოდ არ იღებს ნივთის საბაზრო ღირებულებას და თავის მიერ დადგენილი პირობის გამოყენებით ორიენტირებულია პასუხისმგებლობის შემსუბუქებაზე. მოვაჭრე, ასევე, მხედველობაში არ იღებს იმ გარემოებას, რომ შესაძლოა მომხმარებელმა საერთოდ არ იცის ამანათის ღირებულება (როცა ნივთი ნაჩუქარია) და ამის გამო უწევს დეკლარაციაში სავარაუდო თანხის მითითება და იმ პირობებში, როდესაც მომხმარებელი წარუდგენს ნივთის საბაზრო ღირებულების დამადასტურებელ მტკიცებულებას, იგი მაინც დეკლარაციაში მითითებულ თანხას ეყრდნობა. ყოველივე ზემოაღნიშნული ცხადყოფს, რომ აღნიშნული პირობა არის კაბალური და ეწინააღმდეგება ერთი მხრივ, კეთილსინდისიერების პრინციპს და მეორე მხრივ, ნდობის პრინციპს, რადგან მომხმარებელს აქვს ნდობა, რომ მისთვის მიყენებული ზიანი ანაზღაურდება სამართლიანად და კანონმდებლობით დადგენილი ზოგადი წესების მიხედვით. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, მოვაჭრე, მომხმარებელს სთავაზობს ზიანის ანაზღაურების თავის მიერ დადგენილ კაბალურ წესს.

გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პრინციპების გამოხატულება და მათი ლოგიკური გაგრძელებაა მომხმარებლის მიმართ მნიშვნელოვანი დისბალანსის არსებობა. როგორც უკვე აღინიშნა, თუკი ხელშეკრულება არ სრულდება ან არაჯეროვნად სრულდება, კრედიტორმა შემდგომი შესრულებით (თუკი ეს შესაძლებელია) უნდა გამოასწოროს დანაკლისი.

²¹ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 საქმეში

მნიშვნელოვან დისბალანსთან დაკავშირებით გასათვალისწინებელია ევროსასამართლოს მიდგომა. 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* 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.²²

განსახილველ შემთხვევაში, სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.6 პუნქტი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საწინააღმდეგოდ, იგი არ ითვალისწინებს იმ შემთხვევებს, რომლის დროსაც მომხმარებელმა, ნივთის დეკლარირების დროს არ იცის ნივთის რეალური ღირებულება სხვადასხვა მიზეზების გამო (მაგალითად იმის გამო, რომ ნივთი ნაჩუქარია, როგორ ეს ნ. კ.ის შემთხვევაში მოხდა) და დეკლარაციაში უწევს ნივთის სავარაუდო ღირებულების მითითება. ასეთ, დროს კი თუ დადგინდება, რომ ნივთი ღირს უფრო ძვირი, ვიდრე დეკლარაციაში მითითებული თანხა და მოვაჭრე, მაინც, ამ უკანასკნელის მიხედვით აანაზღაურებს ზიანს, ეს გამოიწვევს მომხმარებლის მიმართ მნიშვნელოვან დისბალანსს, რადგან მას მოვაჭრის ბრალეული ქმედების გამო უფრო მეტი ზიანი მიადგა, ვიდრე ის სთავაზობს ანაზღაურების მიზნით.

სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის განსაზღვრული ხელშეკრულების ზემოაღნიშნული ჩანაწერი მხარეთა შორის დისბალანსს იწვევს, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ არაჯეროვანი შესრულების პირობებში, მომხმარებელი, რიგ შემთხვევებში იღებს მისთვის მიყენებულზე უფრო მცირე ანაზღაურებას. იმის შეფასებისას, ადგება თუ არა მომხმარებელს ზიანი, ყურადღება უნდა მიექცეს გარემოებას, დადგება თუ არა იგივე შედეგი, თუკი ხელშეკრულების სადავო პირობა არ იარსებებს. სამოქალაქო კოდექსის 361-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ამავე კოდექსის 394-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კი მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება. ამდენად, ჩვეულებრივ შემთხვევაში, მომხმარებელს შეეძლებოდა მოეთხოვა ზიანის ანაზღაურება იმ ნაკლისთვის, რაც გამოწვეულია მოვაჭრის მიერ.

ამასთან საგულისხმოა, ხომ არ ხდება ხელშეკრულების სხვა პირობით, განსახილველი პირობის შინაარსის დაბალანსება. საქმის შესწავლის ეტაპზე, ხელშეკრულების შესწავლისას არ გამოვლენილა ისეთი პირობა, რომელიც აღნიშნულ პირობას დააკომპლენსირებდა და მომხმარებელს მიანიჭებდა ისეთ უფლებას, რომლის პირობებში შესაძლებელი იქნებოდა, სადავო პირობით გამოწვეული დისბალანსის აღდგენა.

²² CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხელშეკრულების 4.1.6 პუნქტის დისპოზიცია ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

3.5. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრე, გ. ვ.ის და შა. ხ.ის ამანათის დაზიანებასთან დაკავშირებით პასუხისმგებლობას აკისრებს ამანათის გამომგზავნს ანუ გამყიდველს, რადგან მას მიაჩნია, რომ ნივთები მისთვის გადაცემის მომენტში უკვე დაზიანებული იყო, ხოლო, თავად მომსახურება ჯეროვნად შეასრულა. როგორც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება მოვაჭრე შ. ხ.ის, ლ. კ.ას, გ. ვ.ის და ა. ბ.ის ამანათების დაზიანებას უკავშირების მის არასათანადო შეფუთვას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრემ ამანათის დაზიანების ტვირთი მომხმარებელზე გადაიტანა ლ. კ.ას შემთხვევაში, მან მიუთითა, რომ ამანათი უნდა ყოფილიყო სათანადოდ შეფუთული, ასევე, მგზავრობისას გარემოს ტენიანობასა და სხვა გარემოებებზე იგი პასუხისმგებელი არ იყო. მოვაჭრემ ისიც აღნიშნა, რომ შესაძლოა, ლ. კ.ას მიერ გაგზავნილი ჩურჩხელები თავიდავე იყო უვარგის მდგომარეობაში და ამიტომ მივიდა იგი მიმღებამდე დაობებული.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის მე-4 მუხლით განსაზღვრულია მხარეთა პასუხისმგებლობის საკითხი. აღნიშნული მუხლის 4.1.3, 4.1.4 და 4.1.5 პუნქტების თანახმად,

4.1.3. ნივთის ტრანსპორტირების შესაძლებლობა, რომელიც საჭიროებს ტრანსპორტირებისთვის შესაბამის სპეციალურ პირობებს, უნდა შეთანხმდეს შემსრულებელთან. შეთანხმების არარსებობის შემთხვევაში, ნივთის შენახვის/ტრანსპორტირების პირობების დარღვევით წარმოშობილი ზიანის გამო კომპანია პასუხს არ აგებს.

4.1.4. „ინქს გრუპი“ პასუხისმგებელია მომხმარებლის წინაშე განზრახ ან გაუფრთხილებელი მოქმედებით გამოწვეული მატერიალური ზიანისთვის (შესაბამისი მტკიცებულებების არსებობისას), რომელიც გამოწვეულია ნივთის დაკარგვის, მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანებით. ანაზღაურება არ მოხდება თუ ტვირთი დაზიანებული მივიდა საწყობში, მომხმარებელმა ზიანის არსებობის შესახებ განაცხადა მას მერე, რაც დატოვა კომპანიის ფილიალი/არ გადაამოწმა კურიერის თანდასწრებით, ან თუ ვიზუალურად ამანათის შეფუთვას არ აღენიშნება გარეგნული დაზიანება. განხილვის შემდეგ კომპანია იღებს გადაწყვეტილებას ზიანის ანაზღაურების ან

ანაზღაურებაზე უარის შესახებ და გადაწყვეტილებას აცნობებს მიმღებს. თანხის ანაზღაურება ხდება ტვირთის ჩამოსვლიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში.

4.1.5. პერსონალურ ამანათებთან დაკავშირებით შპს „ინექს გრუპის“ პასუხისმგებლობა გამოირიცხება, თუ კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით არ ხდება გამოგზავნისას ამანათის შიგთავსის აღწერა.

საკითხის შეფასებისას სააგენტო მიმართავს კანონის მე-18 მუხლს, რომლითაც დარეგულირებულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები. აღნიშნული მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის 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.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

თავდაპირველად უნდა აღინიშნოს, რომ ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესირებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, მოიხმობს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

უნდა აღინიშნოს, რომ ძალიან დიდი მნიშვნელობა აქვს მტკიცების ტვირთის სწორად განაწილებას. კერძოდ, იმის განსაზღვრას თუ რომელ მხარეს რა ფაქტების დამტკიცება

ევალუბა და აქედან გამომდინარე, რა ფაქტების დამტკიცების მოვალეობისაგან თავისუფლდება ესა თუ ის მხარე.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დაზიანდა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ-სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის გადანაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, აღგენს სამართალ ურთიერთობის მონაწილეებისთვის მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალურ სტანდარტს: „იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გამგზავნის ბრალეულობამ, ეკისრება გადამზიდველს“.

გადაწყვეტილებაში, ასევე, აღნიშნულია, რომ გადაზიდვის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, ერთ-ერთ სასამართლო დავაზე საკასაციო სასამართლომ განმარტა შემდეგი: „გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.“

ზემოაღნიშნული სამართლებრივი საფუძვლების ანალიზი ცხადყოფს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, გადამზიდველის მიერ გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანამდევნი გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს (გადამზიდველი).

გ. ვ.ის საქმის შემთხვევაში, საქმის ფაქტობრივი გარემოებები ცხადყოფს, რომ მომხმარებლის ამანათი - კომპიუტერის ქეისი ჩამოვიდა და დაზიანებული. კერძოდ, მისი ერთი კედელი მთლიანად იყო დამსხვრეული და მისი ნამსხვრეები ეყარა შეფუთვაში. ასევე, ყურადსაღებია ის გარემოება, რომ ფოტომასალაზე ჩანს, რომ შეფუთვაზე დატანილია გამაფრთხილებელი ნიშნები -

„CAUTION – 15 KG. – HEAVY“ და „CAUTION – TWO PERSON LIFT REQUIRED“ ანუ გადამზიდველი ინფორმირებული იყო იმის შესახებ, რომ ამანათი არის მძიმე, ასევე, მის აწევას სჭირდება ორი ადამიანი, შესაბამისად, აღნიშნული ამანათის მიმართ საჭირო იყო განსაკუთრებული ყურადღების გამოჩენა. როგორც დგინდება, კომპიუტერის ქეისი იყო მოთავსებული ქარხნულ ყუთში, რომლის გეომეტრია არ იყო დარღვეული, მაგრამ მის კედლებზე და კუთხეებზე აღინიშნებოდა „ხახუნის“ და ზეწოლის ნიშნები. აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის პროცესში მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა, რომ ამანათი დაზიანებული იყო მისი გადამზიდველისთვის გადაცემის მომენტში და ის ტრანსპორტირებისას არ გატეხილა. გამომდინარე იქიდან, რომ მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად განხორციელების დამადასტურებელი მტკიცებულებები, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მან არ გამოიჩინა სათანადო გულისხმიერება და დამოკიდებულება ამანათის მიმართ, რამაც საბოლოოდ გამოიწვია ნივთის დაზიანება, შესაბამისად, იგი ვალდებულია ადადგინოს გ. ვ.ის დარღვეული უფლება.

მ. ხ.ის საქმესთან დაკავშირებით აღსანიშნავია, რომ დაზიანებულია ტელევიზორი. კერძოდ, გატეხილია მისი ეკრანი და გამოსაყენებლად არის უვარგისი. მომხმარებლის განმარტებით, ყუთს გარედან, მარჯვენა ზედა კუთხეში აღენიშნებოდა დეფორმაცია და მისი გახსნის შემდგომ დადგინდა, რომ ეკრანი იმავე, მარჯვენა ზედა კუთხეში არის დაზიანებული და ბზარები ვრცელდება მთელს ეკრანზე.

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 3.12. პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით.“ განსახილველ შემთხვევაში, აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც დასტურდება, რომ მომხმარებელმა ჩაიბარა გარეგნულად უნაკლო ნივთი ან უარს აცხადებს ამანათის გახსნასა და ნივთის შემოწმებაზე. სააგენტო განმარტავს, რომ იმის მტკიცების ტვირთი, რომ მომხმარებელს ყველანაირი პირობა ჰქონდა ამანათის მოვაჭრის ოფისში გასახსნელად და მის შესამოწმებლად, ეკისრება მოვაჭრეს. ასევე, მოვაჭრეს ეკისრება იმის მტკიცების ტვირთიც, რომ მომხმარებელმა ნამდვილად თავისი ინიციატივით განაცხადა უარი ამანათის გახსნასა და მის შემოწმებაზე.

ზემოაღნიშნული გარემოებების დასადასტურებლად, საქმის შესწავლის პროცესში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი იქნა მოვაჭრის ოფისში დამონტაჟებული ვიდეო - კამერების ჩანაწერი, რომელიც ჩაწერილია იმ რასკურსით, რომ ჩანს მხოლოდ ოფისის შესასვლელი კარი, არ ჩანს მთლიანად ოფისის სივრცე, რითაც დადასტურდებოდა, რომ ნამდვილად ჰქონდა მომხმარებელს გახსნა ამანათი და შეემოწმებინა მისი უნაკლოობა. ასევე, ვიდეოჩანაწერში ჩანს, რომ მოვაჭრის თანამშრომელი ამოწმებს, მხოლოდ შეფუთული ამანათის მდგომარეობას (მუყაოს ყუთის გახსნის გარეშე), რის შემდეგაც მომხმარებელი ყუთს ხელს კიდებს გვერდებზე, სპეციალურად ხელის მოსაკიდებლად ამოჭრილ ადგილებში (ეკრანს არ ეხება) და ისე გამოაქვს ოფისიდან. ამასთან, მოვაჭრის მითითებით, მომხმარებელს ჰქონდა საკმარისი სივრცე იმისთვის, რომ შეემოწმებინა

ამანათის შიგთავსის მდგომარეობა, თუმცა იგი ასე არ მოიქცა. მოვაჭრის განმარტებით, მომსახურების ძირითადი პირობების 3.12. პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმოდგენლის თანდასწრებით.“ ამავე ხელშეკრულების 4.1.4 პუნქტის მიხედვით, შპს „ინექს გრუპი“ მომხმარებლის წინაშე პასუხისმგებელია განზრახ ან გაუფრთხილებელი მოქმედებით გამოწვეული მატერიალური ზიანისთვის, რომელიც გამოწვეულია ნივთის დაკარგვის, მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანებით. ანაზღაურება არ მოხდება, თუ ტვირთი დაზიანებული მივიდა საწყობში, მომხმარებელმა ზიანის არსებობის შესახებ განაცხადა მას მერე, რაც დატოვა კომპანიის ფილიალი/არ გადაამოწმა კურიერის თანდასწრებით, ან თუ ვიზუალურად ამანათის შეფუთვის არ აღენიშნება გარეგნულად.

სააგენტო განმარტავს, რომ მის მიერ ერთ-ერთი²³ გადაწყვეტილებით დადგინდა პრაქტიკა, რომლის მიხედვითაც იმ ფაქტის დასადასტურებლად, რომ მომხმარებელმა ამანათის გადაცემის მომენტში უარი განაცხადა მისი ვიზუალური მდგომარეობის შემოწმებაზე, სარწმუნო მტკიცებულებად მიიჩნია მომხმარებლის მიერ სათანადოდ ხელმოწერილი მიღება-ჩაბარების აქტი, სადაც მკაფიოდ იქნება მითითებული, რომ **მომხმარებელი უარს ამბობს ნივთის ვიზუალური ნაკლის არსებობის შემოწმებაზე.** აღსანიშნავია, რომ საქმეში წარმოდგენილი მიღება-ჩაბარების აქტის (აღნიშნული მიღება-ჩაბარების აქტი წარმოდგენილი იქნა ა. ბ.ის საქმესთან დაკავშირებით) ფორმა, რომელსაც მოვაჭრე 3.12 პუნქტის ფარგლებში აფორმებს მომხმარებელთან, ითვალისწინებს მომხმარებლის მიერ ხელის მოწერის შესაძლებლობას, მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი შეამოწმებს ამანათს და ადასტურებს, რომ იგი არის ვიზუალურად უნაკლო. სააგენტო ხაზს გაუსვამს იმ გარემოებას, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელთან შესაბამისი მიღება-ჩაბარების აქტი უნდა გააფორმოს იმ შემთხვევაშიც, როდესაც **მომხმარებელი უარს ამბობს ნივთის ვიზუალური ნაკლის არსებობის შემოწმებაზე.** აღნიშნული პრაქტიკა ემსახურება, ნივთის ვიზუალური ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილებას. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ხელმოწერით ადასტურებს, რომ იგი უარს აცხადებს მოვაჭრის თანდასწრებით ამანათის ვიზუალური მდგომარეობის შემოწმებაზე, ნივთის დაზიანების მტკიცების ტვირთი გადადის მასზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტოს მიაჩნია, რომ მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად/უნაკლოდ შესრულების დამადასტურებელი სარწმუნო მტკიცებულებები, ასევე, მან ვერ წარმოადგინა სათანადო მტკიცებულება (მაგ.: მიღება-ჩაბარების აქტი), იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს გადაეცა ვიზუალურად უნაკლო ნივთი ან/და მან ნამდვილად განაცხადა უარი ამანათის მოვაჭრესთან ერთად შემოწმებაზე. შესაბამისად, მოვაჭრე პასუხისმგებელია მის მიერ გადაზიდვის მომსახურების არაჯეროვან შესრულებაზე.

სააგენტო **ლ. კ.ას** საქმესთან დაკავშირებით განმარტავს, რომ საქმეში წარმოდგენილი ვიდეოჩანაწერით დგინდება, რომ სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.5 პუნქტის

²³ სააგენტოს გადაწყვეტილება შპს „ომეგას“ საქმეზე

შესაბამისად, ლ. კ.ას ამანათს მისი თანდასწრებით ამოწმებს მოვაჭრის თანამშრომელი, რომელსაც არანაირი რეკომენდაცია/პრეტენზია არ განუცხადებია მომხმარებლის ამანათის შეფუთვისას ან მის შიგთავსთან დაკავშირებით. ასევე, საქმის შესწავლის პროცესში მოვაჭრის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი სარწმუნო მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა, რომ ამანათის შემადგენელი ნაწილი (ჩურჩხელები) თავიდანვე იყო დაზიანებული ან იყო იმგვარად შეფუთული, რომ იგი ვერ გაუძლებდა დანიშნულების ადგილამდე - ბელგიამდე ტრანპორტირებას. პირიქით, მოვაჭრე უთითებს, რომ ჩურჩხელა არ წარმოადგენს მალფუჭებად პროდუქტს. შესაბამისად, გამომდინარე იქიდან, რომ ერთი მხრივ, პროდუქცია თავიდანვე არ იყო უვარიგს მდგომარეობაში, ასევე, იგი არ მიეკუთვნება მალფუჭებად პროდუქტთა რიცხვს, ხოლო, მეორე მხრივ, მოვაჭრემ ვერ შეძლო მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულების წარმოდგენა, დგინდება, მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის ფაქტი.

მოვაჭრის მიერ მომსახურების არაჯეროვნად შესრულების ქრილში უნდა იქნას შფასებული **რ. ს.-ის** საქმეში არსებული ის ფაქტობრივი გარემოებაც, რომელიც ეხება ამანათების გაერთიანებას და მომხმარებლისთვის რიგი ვალდებულებების წარმოშობას. აღნიშნულ შემთხვევასთან დაკავშირებით სააგენტომ გამოიკვლია მოვაჭრის ვებ-გვერდი. ვებ-გვერდის გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ გერმანიიდან ამანათები იგზავნება სახმელეთო გზით კვირაში ერთხელ, ყოველ ორშაბათს. აღნიშნული ინფორმაცია განთავსებულია გრაფაში *ხშირად დასმული კითხვები/ჩამოტანის ვადები*.

საკითხის შეფასებისას, ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ მართალია, რ. ს-მა ორივე ამანათი (0.7 ლიტრიანი ხუთ ბოთლი ვისკი, რომლის ჯამური ღირებულება შეადგენდა 255.75 ევროს და კიდევ 5 ბოთლი 0.7 ლიტრიანი ვისკი, რომლის ჯამური ღირებულება იყო 185.20 ევრო. ჯამში 10 ბოთლი ვისკი, რომლის ჯამური რაოდენობა იყო 7 ლიტრი, ხოლო ჯამური ფასი - 440.95 ევრო) შეიძინა ერთსა და იმავე მაღაზიაში, თუმცა, პირველი ამანათი მოვაჭრის გერმანიაში მდებარე ოფისს ჩაბარდა 2023 წლის 7 იანვარს - შაბათს ხოლო - მეორე ამანათი - 2023 წლის 11 იანვარს - ოთხშაბათს. გამომდინარე იქიდან, რომ გერმანიიდან რეისები სრულდება ყოველ ორშაბათს, შესაძლებელი იყო პირველი ამანათი გამოგზავნილიყო 2023 წლის 9 იანვარს - ორშაბათს, ხოლო, მეორე - 2023 წლის 16 იანვარს, ასეთ შემთხვევაში თავიდან იქნებოდა არიდებული ამანათების გაერთიანება. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, ორივე ამანათი გამოიგზავნა 2023 წლის 16 იანვარს, რამაც გამოიწვია ამანათების გაერთიანება და შესაბამისად, მომხმარებლის საბაჟო პროცედურების დასასრულებლად, საბაჟო ორგანოში მოცხადების საჭიროება. გარდა აღნიშნულისა, ამანათების გაერთიანების შედეგად ალკოჰოლური სასმლის რაოდენობამ შეადგინა 7 ლიტრი, შესაბამისად, გადააჭარბა განბაჟებისგან გათავისუფლებულ 4 ლიტრიან ლიმიტს, ამანათი დაქვემდებარა აქციზის გადასახადით დაბეგვრას.

რ. ს.-ის გაერთიანებული ამანათების განბაჟების საკითხთან დაკავშირებით სააგენტო ერთმანეთისგან გამიჯნავს ამანათის დღგ-ით და აქციზის გადასახადით დაბეგვრის წესს. როგორც წინამდებარე გადაწყვეტილების 3.2 ქვეთავში

იქნა განხილული, ერთის მხრივ, საქართველოს საგადასახდო კოდექსის 192-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად აქციზური მარკებით სავალდებულო ნიშანდებისგან თავისუფლდება იმპორტირებული, 4 ლიტრამდე ალკოჰოლიანი სასმელი – საფოსტო გზავნილის შემთხვევაში. ასევე, ამავე კოდექსის 194-ე მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ¹“ ქვეპუნქტი, სხვა შემთხვევებთან ერთად, ითვალისწინებს 4 ლიტრი ალკოჰოლური სასმლის აქციზის გადასახადისგან ჩათვლის უფლების გარეშე გათავისუფლებას. ასევე, 199-ე მუხლის „ო“ ქვეპუნქტის თანახმად საფოსტო გზავნილის შემთხვევაში იმპორტის გადასახადით დაბეგვრისგან გათავისუფლებულია 4 ლიტრი ყველა სახის ალკოჰოლიანი სასმლის იმპორტი. გარდა აღნიშნულისა, საქართველოს საბაჟო კოდექსის 185-ე მუხლის პირველი და მეორე ნაწილების, ავე, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 8.3. პუნქტის თანახმად, ამანათები, რომელთა ჯამური ღირებულება აღემატება 300 ლარს ან აღემატება 30 კილოგრამს ან არის განკუთვნილი კომერციული საქმიანობისთვის, საქართველოს კანონმდებლობით ექვემდებარება განბაჟებას.

ზემოაღნიშნულ ფაქტობრივი გარემოებებისა და სამართლებრივი საფუძვლების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე დგინდება, რომ გამომდინარე იქიდან, რომ რ. ს.-ის თითოეული ამანათის ღირებულება აღემატება 300 ლარს, იგი სხვადასხვა რეისზე რომც მოხვედრილიყო, მაინც დაექვემდებარებოდა განბაჟებას ფასის ლიმიტის დარღვევის გამო და რ. ს.-ს მოუწევდა დამატებული ღირებულების გადასახადის გადახდა. თუმცა, იმის გამო, რომ დაცული იქნებოდა ალკოჰოლური სასმლის ექსპორტისთვის დადგენილი 4 ლიტრიანი ლიმიტი, იგი აღარ დაექვემდებარებოდა აქციზური მარკით ნიშანდებას, შესაბამისად, რ. ს. არ დადგებოდა აქციზის, ასევე, იმპორტის გადასახადის გადახდის ვალდებულების წინაშე, ასევე, საბაჟო პროცედურას გადამზიდველი დაასრულებდა და მას არ მოუწევდა საბაჟო ორგანოში გამოცხადება და შესაბამისი დოკუმენტაციის მოწესრიგება. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, გამომდინარე იქიდან, რომ მოვაჭრის მიერ მომსახურების არაჯეროვანი შესრულების გამო (პირველი ამანათი არ გამოაგზავნა პირველივე რეისზე) გაერთიანდა ამანათები და დაირღვა ალკოჰოლური სასმელების საქართველოში შემოტანისთვის კანონით დადგენილი 4 ლიტრიანი ლიმიტი, რ. ს.-ს, დამატებით, დაევალა აქციზის და იმპორტის გადასახადის გადახდა და ამანათის განბაჟების პროცედურების თავად დასრულება. განბაჟების პროცედურების მომხმარებლის მიერ განხორციელებასთან დაკავშირებით უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ როგორც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, მოვაჭრემ სცადა მომხმარებლისთვის კონსულტაციის გაწევა და შესაბამისი დოკუმენტების მომზადებაში დახმარება, თუმცა აღნიშნული საკმარისი არ აღმოჩნდა, რამაც, თავის მხრივ, გამოიწვია ამანათის განბაჟების პროცედურის დროში გაწელვა. საბოლოოდ, რ. ს.-ს, მოუწია უარი ეთქვა თავისი კუთვნილი ამანათის ნაწილზე (მიიღო მხოლოდ 4 ლიტრი ალკოჰოლური სასმელი), რადგან იგი ვეღარ ასწრებდა განბაჟების პროცედურების სათანადოდ დასრულებას, რის გამოც იდგა დაჯარიმების საშიშროების წინაშე. ყოველივე ზემოაღნიშნულთან გამომდინარე, ცხადია, რომ მოვაჭრემ რ. ს.-ის მიმართ განხორციელა ნაკლიანი მომსახურება.

ა. ბ.ის საქმესთან დაკავშირებით აღსანიშნავია, რომ მისი ამანათის შიგთავსი არის გატეხილი. მომხმარებელმა პრეტენზია გამოთქვა ამანათის სახლში

მიტანის შემდგომ და აღნიშნა, რომ იგი ინფორმირებული არ იყო ამანათის ადგილზე შემოწმების აუცილებლობასთან დაკავშირებით. სააგენტო იზიარებს მოვაჭრის პოზიციას იმასთან დაკავშირებით, რომ მისი სავაჭრო პოლიტიკა არის საჯაროდ ხელმისაწვდომი, იგი განთავსებულია მის ვებგვერდზე. ასევე, მხედველობაშია მისაღები ის გარემოება, რომ მოვაჭრის მომხმარებლად რეგისტრაცია შეუძლებელია სავაჭრო პოლიტიკის სავალდებულოდ გაცნობისა და მასზე დათანხმების გარეშე. შესაბამისად, მომხმარებელს ყველანაირი პირობა ჰქონდა, რომ გაცნობოდა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამის პირობას. სავაჭრო პოლიტიკის 3.12 პუნქტის მიხედვით, „ამანათის ფილიალში ან საკურიერო სერვისით მიღებისას მომხმარებელი ვალდებულია შეამოწმოს გზავნილი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით.“ საქმეში წარმოდგენილია ზემოაღნიშნული პირობის შესაბამისად გაფორმებული 2023 წლის 31 ივლისის N01/2533 მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელსაც ხელს აწერს ა. ბ.ი და ადასტურებს, რომ მან ნამდვილად მიიღო ამანათი ვიზუალურად კარგ მდგომარეობაში. აღსანიშნავია, ის გარემოება, რომ მომხმარებლის მიერ ვერ იქნა წარმოდგენილი საწინააღმდეგოს დამადასტურებელი მტკიცებულება, კერძოდ ის, რომ ნივთის ნაკლი ამანათის მისთვის გადაცემის მომენტში არსებობდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ზემოაღნიშნული მიღება-ჩაბარების აქტი მიჩნეულ იქნა იმის სათანადო/სარწმუნო მტკიცებულებად, რომ ა. ბ.ის ამანათი მისთვის გადაცემის მომენტში იყო ვიზუალურად უნაკლო.

იმისათვის, რომ დადგინდეს, მოვაჭრის მხრიდან ნაკლიანი მომსახურების გაწევის ფაქტი, სახეზე უნდა იყოს მე-18 მუხლის როგორც პირველი, ისე მე-2 პუნქტის დისპოზიციით გათვალისწინებული შემადგენლობა. მას შემდეგ, რაც დადგინდა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლების მიმართ (გ. ვ.ი, შ. ხ.ი, ლ. კ.ია) კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი მოთხოვნის დარღვევა, უნდა დადგინდეს, გამოიყენეს თუ არა მომხმარებლებმა, კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული შესაძლებლობა. საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებები ცხადყოფს, რომ მომხმარებლებმა (გ. ვ.ი, შ. ხ.ი, ლ. კ.ია) გამოიყენეს კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული, მოვაჭრისთვის დამატებითი ვადის განსაზღვრის უფლება. თითოეულმა მათგანმა, სააგენტოს დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით მომართა მხოლოდ მას შემდეგ, რაც მოვაჭრისთვის მიცემული შესაძლებლობა, რომ მას დამატებით ვადაში აღმოეფხვრა ხარვეზი, უშედეგოდ გავიდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის შემდგომ უნდა შეფასდეს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხი ანუ დადგინდეს კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული რომელი კონკრეტული უფლება აქვს მომხმარებელს და რა ფარგლებში შეუძლია მისი გამოყენება დარღვეული უფლების აღსადგენად.

განსახილველ შემთხვევაში, ნაკლიანი მომსახურების დროს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლები უნდა დადგინდეს კანონის მე-18 მუხლის მე-2 და მე-3

პუნქტებისა და მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.4 პუნქტის ურთიერთანალიზის საფუძველზე.

საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებები ცხადყოფს, რომ განცხადებებით მომხმარებლებმა მოითხოვეს კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული უფლების რეალიზება. კერძოდ, მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება, ანუ მოვაჭრისთვის გადახდილი/გადასახდელი მომსახურების საფასურის იმ ოდენობით შემცირება, რაც დასჭირდებოდა გადაზიდვის პროცესში დაზიანებული საქონლის იმ მდგომარეობაში აღდგენას, როგორშიც იმყოფებოდნენ მათ საქართველოში გამოგზავნამდე ან/და საქართველოდან გაგზავნამდე.

სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.4 პუნქტის მიხედვით, შპს „ინექს გრუპი“ მომხმარებლის წინაშე პასუხისმგებელია **განზრახ ან გაუფრთხილებელი მოქმედებით გამოწვეული მატერიალური ზიანისთვის**, რომელიც გამოწვეულია ნივთის დაკარგვის, **მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანებით**. ანაზღაურება არ მოხდება, თუ ტვირთი დაზიანებული მივიდა საწყობში, მომხმარებელმა ზიანის არსებობის შესახებ განაცხადა მას მერე, რაც დატოვა კომპანიის ფილიალი/არ გადაამოწმა კურიერის თანდასწრებით, ან თუ ვიზუალურად ამანათის შეფუთვის არ აღენიშნება გარეგნულად.

გამომდინარე იქიდან, რომ დადგინდა მოვაჭრის მიერ გადაზიდვის მომსახურების ნაკლიანი შესრულება, რამაც გამოიწვია ამანათების დაზიანება, შესაბამისად, მატერიალური ზარალი, მოვაჭრე ვალდებულია კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტისა და სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.4 პუნქტის გათვალისწინებით, ერთი მხრივ, შეამციროს მომსახურების ღირებულება ადეკვატური ოდენობით და მეორე მხრივ, აანაზღაუროს ნივთების დაზიანებით გამოწვეული ზარალი. მნიშვნელოვანია მომხმარებლების დარღვეული უფლებების აღდგენის მიზნით მოვაჭრის მიერ განხორციელებულმა ღონისძიებებმა მომხმარებლები უნდა აღადგინონ პირვანდელ მდგომარეობაში.

სააგენტო, მომხმარებლების ლ. კ.ას, რ. ს.-ის, გ. ვ.-ის, შ. ხ.-ის და ნ. კ.-ის საქმეებთან დაკავშირებით განმარტავს, რომ მოვაჭრე ვალდებულია, ლ. კ.ას აუნაზღაუროს დაზიანებული ჩურჩხელის საფასური, ასევე, ადეკვატური ოდენობით შეუმციროს გადაზიდვის მომსახურების საფასური. რ. ს.-ს აუნაზღაუროს სასმლის იმ რაოდენობის ღირებულება, რაზეც უარის თქმა მოუწია მოვაჭრის მიერ არაჯეროვნად შესრულებული მომსახურების გამო, ასევე, ადეკვატური ოდენობით შეუმციროს გადაზიდვის მომსახურების საფასური. გ. ვ.ს და შ. ხ.ის აუნაზღაუროს დაზიანებული ნივთის ღირებულება და გადაზიდვის მომსახურების საფასური. ხოლო, ნ. კ.ს, აუნაზღაუროს დაკარგული ნივთის ღირებულება ინვოისში მითითებული ინფორმაციის შესაბამისად. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტოს მიაჩნია, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის საბაჟო პროცედურების მარეგულირებელი წესების და პირობების შეფასების შედეგად

დგინდება, მოვაჭრის მიერ შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის განხორციელების ფაქტი, ასევე, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურების შესახებ რიგი არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობა მიჩნეული იქნა უმოქმედობით გამოსატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობად და მომხმარებლის მიერ მომსახურების არაჯეროვანი შესრულება განხილული იქნა, როგორც კანონის მე-18 მუხლის დარღვევა. გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის კონკრეტული პირობა მისი კაბალური შინაარსის გამო მიჩნეული იქნა უსამართლო სტანდარტულ პირობად. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია თავისი სავაჭრო პოლიტიკა შეუსაბამოს კანონს და აღუდგინოს დარღვეული უფლებები იმ მომხმარებლებს, რომელთაც დაერღვათ უფლება მისი ზემოთჩამოთვლილი კანონსაწინააღმდეგო ქმედებების გამო.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.