



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 2 აპრილის N04/503 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის N04/503 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ: 205243048) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით სს „თითიელ აშშ ჯგუფს“ (ს/ნ: 205243048) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის



პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების მოთხოვნებს.

4. სს „თითიელ აშშ ჯგუფს“ (ს/ნ: 205243048) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განხორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ლევან კალანდაძე

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026
წლის 2 აპრილის N04/503 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

1.	აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1.	განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2.	მოვაჭრის პოზიცია.....	5
2.	ნორმატიული რეგულირება.....	6
3.	საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი.....	10
4.	სამოტივაციო ნაწილი.....	11
5.	სარეზოლუციო ნაწილი	23

1. აღწერილობითი ნაწილი

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

განცხადება, სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ: 205243048) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის N04/503 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

2026 წლის 4 თებერვლის N01/1130 განცხადების თანახმად, 2025 წლის 18 დეკემბერს მომხმარებელმა ტელეფონის ნომერზე მიიღო შეტყობინება, რომ მის სახელზე რეგისტრირებულ ოთახის ნომერზე მოვაჭრის თურქეთის მისამართზე მივიდა 2 ამანათი. 2025 წლის 23 დეკემბერს მომხმარებელმა ელექტრონულ ფოსტაზე მიიღო შეტყობინება მოვაჭრისგან, რომ ორივე ამანათი გამოგზავნილი იყო რეისის ნომრით T0100466. 2025 წლის 26 დეკემბერს მომხმარებელმა კვლავ მიიღო შეტყობინება და მეილი, რომ ამანათები ჩამოსული იყო ცაგარელის ფილიალში. მომხმარებელმა 2025 წლის 27 დეკემბერს გადაიხადა ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულება და დამატებით ამანათების ლოქერში განთავსების ღირებულება. მომხმარებლის განმარტებით, იმავე დღეს მივიდა ზემოაღნიშნულ ფილიალში და აღმოჩნდა, რომ მას სმს და QR კოდი მობილურის ნომერზე მიღებული არ ჰქონდა. აპლიკაციაში ამანათებზე მითითებული იყო, რომ ნივთები ლოქერში არ იყო გადატანილი და მზადდებოდა ლოქერში გადასატანად. 29 დეკემბერს მომხმარებელი მივიდა ამანათების ასაღებად, თუმცა ამანათები კვლავ არ იყო განთავსებული ლოქერში. მომხმარებლის განმარტებით, 1 თვეზე მეტია ვერ იღებს კუთვნილ ამანათებს. მოვაჭრესთან დასაკავშირებლად არსებობს მხოლოდ WhatsApp ჩატი და ელ-ფოსტა, სადაც მომხმარებელს პასუხობს K-AI-A - ხელოვნური ინტელექტის ასისტენტი, რომელიც მომხმარებელს ერთი და იგივე პასუხს სცემს: „კურიერმა აიღო ამანათები ლოქერში განსათავსებლად“. მომხმარებელი დამატებით აღნიშნავს, რომ მან მექანიკური შეცდომა დაუშვა ამანათების დეკლარირებისას და ერთი ამანათის დასახელება და ფასი მიუთითა მეორე ამანათის თრეკინგ კოდზე და პირიქით, რის შესახებაც დამატებით აცნობა მოვაჭრეს. მომხმარებელი ითხოვს ამანათების მოძებნას ან ზუსტად იგივე მოდელის, ფერისა და ზომის ნივთის გადაცემას.

სააგენტოს 2026 წლის 18 თებერვლის N02/1264 წერილით მომხმარებელს ეცნობა მოვაჭრის მიერ სააგენტოსთვის წარმოდგენილი 2026 წლის 16 თებერვლის N01/1512 წერილის თაობაზე და საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის განხილვის მიზნით, დამატებით მოთხოვნილ იქნა მისი პოზიცია სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/კ: 205243048) მიერ წარმოდგენილ წერილში

აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით. 2026 წლის 23 თებერვლის N01/1725 წერილით მომხმარებელმა განმარტა, რომ მომხმარებელმა ამანათის დეკლარირებისას დაშვებული შეცდომის თაობაზე მოვაჭრეს აცნობა და შესწორება დაამატა ორივე ამანათის დეკლარირების კომენტარის ველში და ასევე გაუგზავნა შეტყობინება ელფოსტაზე: sales@usa2georgia.com 2026 წლის 10 იანვარს. მომხმარებლის განმარტებით, დეკემბერში ჩამოსული ამანათის შესახებ ინფორმაცია შესწორებული სახით მოვაჭრეს მიაწოდა 10 იანვარს და ნივთის საბოლოო მოდიებას დასჭირდა კიდევ ერთი თვე. მათთან გაგზავნილი წერილის შემდეგ, ელექტრონულ ფოსტაზე მიიღო შეტყობინება, რომ ნივთი ადგილზე იყო და შეეძლო გატანა, თუმცა მალევე მიიღო დამატებითი წერილები, რომ ნივთის მოდიება კვლავ მიმდინარეობდა. საბოლოოდ, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან 2026 წლის 13 თებერვალს მიიღო ელექტრონული წერილი, რომ ნივთების გატანა შეეძლო ცაგარელის ფილიალიდან. ამავე დღეს, დაახლოებით 20:30-დან 21:00 საათამდე შუაღელში, ამანათები დაზიანებული სახით აიღო. ადგილზე შეამოწმა და ერთ-ერთი ამანათი, ტრეკინგ კოდით 7270028913320639, ლენტით გადაკრული იყო, ორიგინალი შეფუთვა გახსნილი და შემდეგ გამჭვირვალე წებოვანი ლენტით ხელახლა იყო შეკრული. ამ მიზეზით ინფორმაციის გასარკვევად სთხოვა ამანათის გამცემ თანამშრომელს გამოსულიყო დარბაზში. თანამშრომელმა განუმარტა, რომ აღნიშნული ამანათი შეცდომით სხვა მომხმარებელს ჰქონდა წაღებული და, სავარაუდოდ, სწორედ მან გახსნა. შემდგომ, როდესაც აღმოაჩინა, რომ ნივთი მას არ ეკუთვნოდა, ამანათი დააბრუნა ფილიალში. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ თუ აღწერილს კომპანია უარყოფს, ფაქტი დაფიქსირებულია ცაგარელის ფილიალის კამერებზე 2026 წლის 13 თებერვალს, 20:30-დან 21:00 საათამდე შუაღელში და შესაძლებელია ჩანაწერის გამოთხოვა გადამოწმების მიზნით. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ სს „თითიელ აშშ ჯგუფი“-ის წერილში აღნიშნულია, თითქოს მან უარი განაცხადა დროულად ჩამოსული ამანათის (ტრეკინგ კოდი: 7330028913320685) გატანაზე, აღნიშნული საკითხის გარკვევამდე, რაც არ შეესაბამება სიმართლეს. პირიქით, არაერთხელ მივიდა Usa2Georgia-ს ცაგარელის ფილიალში მითითებული ტრეკინგ კოდით ამანათის გამოსატანად, თუმცა ვერცერთ შემთხვევაში ვერ შეძლო მისი მიღება. ცაგარელის ფილიალის ამანათის გამცემ თანამშრომლებთან გასაუბრებისას ეუბნებოდნენ, რომ პროგრამულად აღნიშნულ ამანათზე ცალკე გატანის კოდი არ გენერირდებოდა და სანამ მეორე ამანათი არ მოიძებნებოდა, სისტემურად ვერ შეძლებდნენ მისი კუთვნილი ნივთის გაცემას. ამასთან, მოვაჭრე არ აღნიშნავს საკუთარ დაუდევრობას იმ ფაქტთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებლის კუთვნილი ნივთი სხვა მომხმარებელს გადასცა. რომ არა აღნიშნული მომხმარებლის კეთილსინდისიერება, ამანათი, სავარაუდოდ, საერთოდ ვერ იქნებოდა მოდიებული. როდესაც უკავშირდება Usa2Georgia-ს ცხელ ხაზს ტელეფონის ნომერზე 032 2421818, ზარი წყდება და მის მობილურის ნომერზე იგზავნება SMS შეტყობინება შემდეგი ტექსტით: „დახმარების მისაღებად, გთხოვთ, ისარგებლოთ 24 საათიანი ჩათით თქვენი ექაუნთიდან ან WhatsApp-დან. აღნიშნული შეტყობინების შესაბამისად, როდესაც მომხმარებელი უკავშირდება მოვაჭრეს WhatsApp-ის მეშვეობით, პასუხობს ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული ასისტენტი, რომელიც თითქმის ყველა კითხვაზე იძლევა ერთმანეთის მსგავს, ავტომატურ პასუხებს. პრაქტიკულად შეუძლებელია რეალურ ოპერატორთან დაკავშირება. შესაბამისად, კომპანია ფაქტობრივად ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებელთან პირდაპირ კომუნიკაციას. მომხმარებელი ითხოვს, რომ პასუხს, თუ როგორ მოხდა ამანათის სხვა მომხმარებლისთვის

გაცემა. ასევე აღნიშნავს, რომ კომპანიამ დაარღვია მომსახურების პირობების 7.7 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულებები, რადგან 2025 წლის 27 დეკემბერს მის მიერ გადახდილი ლოქერში განთავსების საფასური ჩამოიჭრა ანგარიშიდან, თუმცა Usa2Georgia-მ თითქმის ორი თვის განმავლობაში არ შეასრულა ნაკისრი ვალდებულება. მომხმარებელი ითხოვს, რომ Usa2Georgia-მ ოთახის ნომრის 19475 ბალანსზე დაუბრუნოს ლოქერში განთავსების საფასური, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ კომპანია მზად არის ტრანსპორტირების საფასურის ანაზღაურებისთვის, აღნიშნული თანხაც ჩაერიცხოს იგივე ანგარიშზე.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 5 თებერვლის N02/845 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებლის განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2026 წლის 16 თებერვლის N01/1512 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელმა გამოიწერა ორი ამანათი, რომელთა დეკლარირებისას ტექნიკური შეცდომით სხვადასხვა კოდზე დაადეკლარირა შესყიდული ნივთები. აღნიშნულმა გამოიწვია საოპერაციო პროცესში გარკვეული ხარვეზები, რის გამოც ერთ-ერთი ამანათი ვერ იქნა მოძიებული საცავში. საკითხის გარკვევამდე მომხმარებელმა უარი განაცხადა დროულად მისული ამანათის მიღებაზე. მოვაჭრემ 13 თებერვალს მოიძია გაბნეული ამანათი და შეატყობინა მომხმარებელს ორივე ამანათის მიღების შესაძლებლობის შესახებ, ამასთან, მომხმარებელს მიეცა შეთავაზება, რომ განთავსდებოდა ორივე ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულების გადასახადისგან ორგანიზაციის კეთილი ნების საფუძველზე. მომხმარებელმა სადავო ამანათი გაიტანა 2026 წლის 13 თებერვალს. მოვაჭრე ამავე წერილში განმარტავს, რომ მომხმარებლის მიერ საბანკო ანგარიშის მოწოდების საფუძველზე გამოთქვამს მზადყოფნას, დაუბრუნოს ამანათების გადახდილი ტრანსპორტირების საფასური.

სააგენტოს 2026 წლის 3 აპრილის N02/2189 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/503 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. 2026 წლის 16 აპრილის N01/3380 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ განცხადებაში მითითებული გარემოებების თანახმად, ტექნიკური შეცდომის გამო, მომხმარებლის კუთვნილი ერთი ამანათის თრეკინგ კოდი და საფასური დაფიქსირდა მეორე ამანათზე. აღნიშნულმა ხარვეზმა გამოიწვია ის, რომ ამანათიდან ერთ-ერთის იდენტიფიცირება და საწყობში მოძიება დროულად ვერ მოხერხდა. კომპანიამ 13 თებერვალს ამანათი საწყობში აღმოაჩინა. ამავე დღეს მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია ამანათის გატანის შესაძლებლობის შესახებ, ხოლო დაგვიანების გამო, კომპანიამ შეღავათის სახით მომხმარებელი ტრანსპორტირების ღირებულებისგან გაათავისუფლა. 16 თებერვალს მომხმარებელმა ამანათები, მათ შორის როგორც დროულად მიღებული, ისე დაგვიანებული, საწყობიდან გაიტანა. მოვაჭრის

განმარტებით, ამანათის მოძიება, მომხმარებლის ინფორმირება, ტრანსპორტირების ღირებულებისგან გათავისუფლება - კომპანიის მიერ განხორციელდა ისეთ პირობებში, როდესაც კომპანიას არ გააჩნდა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ სააგენტოში საჩივრის წარდგენის ფაქტის შესახებ. შესაბამისად, ყველა მითითებული ქმედება კომპანიის მიერ განხორციელდა ნებაყოფლობით, დამოუკიდებელი ნების საფუძველზე, არა სააგენტოსათვის მიმართვის გამო, არამედ მომხმარებლის მიმართ შესაბამისი მომსახურების უზრუნველყოფის მიზნით. მომხმარებელს ორივე ამანათი მიღებული აქვს.

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 უმედეგოდ 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 24-ე მუხლის თანახმად:

1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. 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.
3. 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.

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.

კანონის 26-ე მუხლის მეორე პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც მოვაჭრე ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის ან კომერციულ საქმიანობაში არ იკვეთება კომერციული მიზანი და მას არც გარემოებები ცხადყოფს, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც 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/EU დირექტივის¹ (შემდგომში – 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის 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 ეკისრება.

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU 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.

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 ფუნქციონირების 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.²

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

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

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

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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.

² 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.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

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

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

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

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

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

³ Cass. crim., 20 mai 1985, Bull. crim. 1985, n° 190, გვ. 485

გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეემლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის N04/503 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლისთვის უტყუარი და სრული ინფორმაციის მიწოდება განსაზღვრავს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას, იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია 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 კომერციულ საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ საქმეში სააგენტო აფასებს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული 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 მეორე პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც მოვაჭრე ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის ან კომერციულ საქმიანობაში არ იკვეთება კომერციული

მიზანი და მას არც გარემოებები ცხადყოფს, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც 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.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) (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-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.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 1998 წლის 16 ივლისის გადაწყვეტილებით საქმეზე C-210/96, Gut Springenheide GmbH და Rudolf Tusky, 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. შემძენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას. საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები. გამომდინარე იქიდან, რომ საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა, საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის და შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

გარდა ამისა, წინამდებარე საქმეში დარღვევის დადგენა არ არის დამოკიდებული მომხმარებლის მოწყვლადობაზე, ვინაიდან სადავო კომერციული საქმიანობა საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევასაც არსებითად ამახინჯებს.

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

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ 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.

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, 2025 წლის 18 დეკემბერს მომხმარებელმა მიიღო შეტყობინება, რომ მის სახელზე რეგისტრირებულ ოთახის ნომერზე ორი ამანათი ჩამოვიდა. 2025 წლის 26 დეკემბერს მიიღო შეტყობინება, რომ ამანათები ჩამოვიდა Usa2Georgia-ს ცაგარელის ფილიალში. 2025 წლის 27 დეკემბერს მომხმარებელმა გადაიხადა ტრანსპორტირების და ლოქერის განთავსების საფასური. ამის მიუხედავად, ამანათები ლოქერში არ განთავსებულა, ხოლო 29 დეკემბერს განმეორებული ვიზიტისას მდგომარეობა უცვლელი იყო. მომხმარებელი ერთ თვეზე მეტ ხანს ვერ იღებდა კუთვნილ ამანათებს. მოვაჭრესთან დასაკავშირებლად მომხმარებელს ხელმისაწვდომი ჰქონდა მხოლოდ WhatsApp ჩატი და ელ-ფოსტა. ორივე საკომუნიკაციო არხზე მომხმარებელს პასუხობდა K-AI-A ხელოვნური ინტელექტის ასისტენტი, რომელიც ყველა კითხვაზე იძლეოდა ერთიდაიგივე, ავტომატიზებულ პასუხს: „კურიერმა აიღო ამანათები ლოქერში განსათავსებლად“. ცხელ ხაზზე (032 2421818) დარეკვისას ზარი წყდებოდა და მომხმარებელს SMS-ით ეგზავნებოდა შეტყობინება, რომ ისარგებლოს WhatsApp-ჩატი ან ონლაინ ანგარიშით. პრაქტიკულად შეუძლებელი იყო რეალურ ოპერატორთან ან მოვაჭრის პასუხისმგებელ წარმომადგენელთან დაკავშირება. 2026 წლის 13 თებერვალს, დაახლოებით 20:30-21:00 საათებს შორის, მომხმარებელმა აიღო ორივე ამანათი. ერთ-ერთი ამანათი (თრექინგ კოდი: 7270028913320639) გადახვეული იყო გამჭვირვალე წებოვანი ლენტით, ორიგინალი შეფუთვა გახსნილი ჰქონდა. ფილიალის თანამშრომლის განმარტებით, ამანათი შეცდომით სხვა მომხმარებელს ჰქონდა წაღებული, ხოლო ამ პირის კეთილსინდისიერების გამო ამანათი დაბრუნდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სრულყოფილ ინფორმაციას მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ამანათის გაგზავნის მომსახურების შეთავაზებისას მომსახურების არსებით მახასიათებლებს განეკუთვნება ინფორმაცია მომსახურების ყველა ეტაპის შესახებ. აღნიშნული ინფორმაცია პირდაპირ გავლენას ახდენს მომხმარებლის მიერ მომსახურებით სარგებლობის შესახებ ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებაზე. შესაბამისად, მომხმარებლისთვის ასეთი არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობა, არასრულად ან არასწორად მიწოდება შეიძლება შეფასდეს როგორც მნიშვნელოვანი გარემოების შეუტყობინებლობა, რაც მომხმარებელს არ აძლევს შესაძლებლობას რეალურად შეაფასოს მომსახურების რისკები და სამართლებრივი შედეგები. შესაბამისად, ასეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მიუწოდებლობა მიჩნეული უნდა იქნას უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

მომხმარებელს უფლება აქვს მიიღოს ზუსტი და გასაგები ინფორმაცია მომსახურების ყველა ეტაპის შესახებ. ეს უფლება განსაკუთრებულად ვრცელდება ლოჯისტიკურ და საკურიერო მომსახურებაზე, სადაც მომხმარებელი მუდმივად საჭიროებს განახლებულ ინფორმაციას ამანათის სტატუსის, მდებარეობისა და მიწოდების ვადების შესახებ. ინფორმაციის მიღება არ არის დამატებითი სარგებელი, ეს მომხმარებლის კანონით გარანტირებული უფლებაა, რომლის განხორციელებაც მოვაჭრის ვალდებულებაა. კანონი განსაზღვრავს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ვალდებულებას, კერძოდ, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს, მომხმარებელს ჰქონდეს შესაძლებლობა ნებისმიერ დროს მიმართოს და მიიღოს სანდო და

სრულყოფილი ინფორმაცია მოვაჭრისგან. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ გამოყენებული K-AI-A სისტემა წარმოადგენს სრულად ავტომატიზებულ, ხელოვნური ინტელექტის ბაზაზე მომუშავე ჩატბოტს. მისი ბუნებისათვის დამახასიათებელია შეზღუდული უნარი გაიაზროს ინდივიდუალური, კონკრეტულ გარემოებაზე დამოკიდებული სიტუაცია, ასევე, შეზღუდული საინფორმაციო ჩარჩო ისეთ გარემოებებში, სადაც ამანათის შესახებ სისტემაში არსებული ინფორმაცია არ ასახავს რეალურ მდგომარეობას და ნაკლები შესაძლებლობა მიიღოს ოპერატიული გადაწყვეტილებები მოვაჭრის სახელით. ეს თვისებები განსაკუთრებით კრიტიკული ხდება სადავო სიტუაციებში, სადაც მომხმარებელს სურს მისი უფლებების დაცვა და ჩატბოტი შეზღუდული საინფორმაციო წყაროების და ადამიანური ინტელექტის ნაკლოვანების გამო ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხის ეფექტურ განხილვას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს მოვაჭრესთან ეფექტიანი კომუნიკაციის, არსებული პრობლემის თუ საჩივრის ინდივიდუალურად დამუშავების და ადეკვატური გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა. მოცემულ შემთხვევაში კი ჩატბოტის განმეორებადი პასუხი, რომ „კურიერმა აიღო ამანათები ლოქერში განსათავსებლად“ ვერ ჩაითვლება სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდებად და საკითხის ეფექტიან განხილვად, ვინაიდან ეს პასუხი რეალობას არ შეესაბამებოდა.

მსგავსი პრობლემის სამართლებრივი შეფასება განახორციელა კანადის ბრიტანეთის კოლუმბიის პროვინციის სამოქალაქო დავების გადაწყვეტის ტრიბუნალმა (British Columbia Civil Resolution Tribunal) 2024 წლის 14 თებერვლის გადაწყვეტილებაში საქმეზე *Moffatt v. Air Canada*, 2024 BCCRT 149. საქმეში *Air Canada*-ს ვებ-გვერდის ჩატბოტმა მგლოვიარე ტარიფის რეტროაქტიური მიღების შესახებ სინამდვილის შეუსაბამო ინფორმაცია მიაწოდა მომხმარებელს. *Air Canada*-მ ტრიბუნალის წინაშე განაცხადა, რომ მას ჩატბოტის მოქმედებებზე სამართლებრივი პასუხისმგებლობა არ ეკისრება. ტრიბუნალმა ეს პოზიცია არ გაიზიარა. ტრიბუნალმა განმარტა, რომ *Air Canada*-ს ჩატბოტი *Air Canada*-ს ვებ-გვერდის ნაწილია. კომპანია ვებ-გვერდზე განთავსებული ყველა ინფორმაციისათვის პასუხისმგებელია მიუხედავად იმისა, ეს ინფორმაცია სტატიკური გვერდიდან მომდინარეობს თუ ჩატბოტიდან. ტრიბუნალმა *Air Canada* ცნო პასუხისმგებლად გაუფრთხილებლობით მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის (negligent misrepresentation) საფუძველით. საბოლოოდ *Air Canada*-ს დაეკისრა ჯამში 812.02 კანადური დოლარის გადახდა მომხმარებლის სასარგებლოდ. ზემოაღნიშნული პრეცედენტის მიხედვით, კომპანია ვერ გადაიტანს სამართლებრივ პასუხისმგებლობას AI სისტემაზე. ვალდებულება, უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის სანდო ინფორმაციის მიწოდება, ეკისრება მოვაჭრეს სამომხმარებლო ურთიერთობებში და იგი ვალდებულებისგან არ თავისუფლდება ავტომატიზაციის გამო.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, კიდევ ერთ მნიშვნელოვან პრეცედენტს წარმოადგენს აშშ-ის ფედერალური სავაჭრო კომისიის (FTC) 2025 წლის 16 იანვრის საბოლოო გადაწყვეტილება საქმეზე *In the Matter of DoNotPay, Inc.* FTC-მ ეს საქმე განიხილა *Operation AI Comply* პროგრამის ფარგლებში, რომელიც ხელოვნური ინტელექტის მომხმარებელთა ინტერესების საზიანოდ გამოყენების შემთხვევების გამოვლენასა და აღკვეთას ისახავს მიზნად. *DoNotPay*-ი

მომხმარებლებს სთავაზობდა ხელოვნური ინტელექტის სერვისს „მსოფლიოში პირველი რობოტი იურისტის“ სახელწოდებით და აცხადებდა, რომ იგი ადამიანი იურისტის სრულფასოვან ჩანაცვლებას წარმოადგენდა, თუმცა ამ განცხადებების სისწორე კომპანიას არ შეუმოწმებია. შედეგად, კომპანიას დაეკისრა 193 000 აშშ დოლარის გადახდა და აეკრძალა ხელოვნური ინტელექტის შესაძლებლობების შესახებ დაუსაბუთებელი განცხადებების გავრცელება. აღნიშნული გადაწყვეტილება ეფუძნება მნიშვნელოვან სამართლებრივ პრინციპს, რომლის მიხედვითაც ხელოვნური ინტელექტი წარმოადგენს კომპანიის მიერ გამოყენებულ ინსტრუმენტს და არა დამოუკიდებელ სამართლის სუბიექტს. შესაბამისად, AI სისტემის მეშვეობით განხორციელებული კომუნიკაციისა და ქმედებებისათვის სრული სამართლებრივი პასუხისმგებლობა ეკისრება იმ კომპანიას, რომელიც ამ სისტემას იყენებს.

ამავდროულად, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მის მიერ გამოყენებული ავტომატიზებული სისტემის მეშვეობით მიწოდებულ ინფორმაციაზე ეროვნული კანონმდებლობის ზოგადი პრინციპებიდანაც გამომდინარეობს. თუ მოვაჭრე მომხმარებელთან კომუნიკაციის ან ვალდებულების შესრულების პროცესში იყენებს კომუნიკაციის ალტერნატიულ საშუალებას იგი პასუხისმგებელია ამ საშუალების მეშვეობით გავრცელებულ ინფორმაციაზე ისევე, როგორც საკუთარ განცხადებებსა და ქმედებებზე. შესაბამისად, ხელოვნური ინტელექტის ასისტენტი წარმოადგენს მოვაჭრის საკომუნიკაციო არხს და მისი მეშვეობით მომხმარებლისთვის მიწოდებული ან მოუწოდებელი ინფორმაცია არის მოვაჭრის პასუხისმგებლობა. აქედან გამომდინარე, თუ ხელოვნური ინტელექტის ასისტენტის ფუნქციონირების შედეგად მომხმარებელს არ მიეწოდება მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაცია, რომელიც კონკრეტულ შემთხვევაში საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება ან ინფორმაცია წარმოდგენილია არასრულად, ამგვარი უმოქმედობა შეიძლება შეფასდეს შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

საქმეში დადგენილი გარემოებები მიუთითებს, რომ Usa2Georgia-მ დაარღვია როგორც „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით, ისე მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები. კომპანიამ ვერ უზრუნველყო მომხმარებელთან სრულყოფილი, ზუსტი და ეფექტიანი კომუნიკაცია, რადგან მომხმარებელს მოვაჭრის წარმომადგენელ რეალურ პირთან დაკავშირების შესაძლებლობა ფაქტობრივად არ ჰქონდა, ხოლო ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული ჩატბოტი, მიუხედავად საქმის ინდივიდუალური გარემოებებისა, მუდმივად ერთსა და იმავე ავტომატურ პასუხს გასცემდა, რაც ვერ აკმაყოფილებს ეფექტიანი საჩივრის განხილვისა და მომხმარებლის სათანადო ინფორმირების სტანდარტს.

სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრემ დაარღვია მომხმარებლისთვის მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება და მან ექსკლუზიურად გამოიყენა AI ჩატბოტი მომხმარებელთა პრეტენზიების განსახილველად, რის გამოც შეუძლებელი გახდა მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის წარმომადგენელთან რეალური კომუნიკაცია. ჩატბოტმა ვერ უზრუნველყო მომხმარებლისთვის ამანათის სტატუსის შესახებ სწორი ინფორმაციის მიწოდება, გარდა ამისა, AI სისტემამ ვერ უზრუნველყო პრობლემური საკითხის

ინდივიდუალური და ადეკვატური განხილვა. ზემოაღნიშნული ქმედებების ერთობლიობამ, ფაქტობრივად მომხმარებელს შეუზღუდა ინფორმაციის მიღების კანონით გარანტირებული უფლება. Usa2Georgia-ს სისტემა, სადაც ცხელ ხაზზე დარეკვისას ზარი წყდება და მომხმარებელი SMS-ით WhatsApp-ზე გადამისამართდება, სადაც AI ჩატბოტი პასუხობს, ეს ობიექტურად ქმნის ბარიერს, რომელიც მომხმარებელს კომპეტენტური წარმომადგენლის პოვნაში უშლის ხელს. ბარიერი, რომელიც მომხმარებელს ეფექტური სამართლებრივი დაცვის უფლებას ართმევს, ეწინააღმდეგება მომხმარებელთა დაცვის სამართლის ძირითად პრინციპებს და წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევას.

ზემოაღნიშნული გარემოებების ერთობლივი შეფასებით სააგენტო ადგენს, რომ Usa2Georgia-მ ვერ შეასრულა როგორც „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით, ისე მომსახურების ხელშეკრულებით დაკისრებული ვალდებულებები. მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მომხმარებლისთვის ამანათის სტატუსის შესახებ ზუსტი, სრულყოფილი და დროული ინფორმაციის მიწოდება, არ შექმნა მომხმარებელთან ეფექტიანი კომუნიკაციისა და საჩივრის ინდივიდუალური განხილვის მექანიზმი და ფაქტობრივად სრულად ჩაანაცვლა ადამიანური მხარდაჭერა ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული ჩატბოტით, რომელმაც ვერ შეძლო კონკრეტული პრობლემის ადეკვატურად შეფასება და რეალობის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება. ხელოვნური ინტელექტის გამოყენება ვერ ათავისუფლებს მოვაჭრეს მომხმარებლის წინაშე არსებული სამართლებრივი ვალდებულებებისგან, ხოლო ისეთი კომუნიკაციის სისტემის არსებობა, რომელიც მომხმარებელს რეალურ წარმომადგენელთან დაკავშირების შესაძლებლობას უზღუდავს, ქმნის ბარიერს მომხმარებლის მიერ კანონით გარანტირებული ინფორმაციის მიღებისა და ეფექტიანი სამართლებრივი დაცვის უფლების განხორციელებისთვის. შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული ქმედებები წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ინფორმირების, კეთილსინდისიერი კომუნიკაციისა და ეფექტიანი საჩივრის განხილვის ვალდებულებების დარღვევას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებისთვის უზრუნველყოს მოვაჭრესთან შეუფერხებელი და ეფექტიანი კომუნიკაციის შესაძლებლობა. ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენების მიუხედავად, ასეთი ტექნოლოგია არ შეიძლება წარმოადგენდეს მომხმარებელთან ურთიერთობის ერთადერთ ან ექსკლუზიურ საშუალებას, როდესაც მომხმარებელს რეალურად არ შეუძლია მოვაჭრესთან კომუნიკაცია. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს მისი დაკავშირება რეალურ წარმომადგენელთან (ადამიანთან), რომელიც შეძლებს საკითხის ინდივიდუალურად და კომპეტენტურად განხილვას. შესაბამისად, მოვაჭრემ უნდა შეიმუშაოს კომუნიკაციის ისეთი სისტემა, რომელიც არ იქნება მხოლოდ ხელოვნურ ინტელექტზე დამოკიდებული და უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის სწრაფ, ეფექტიან და ადამიანურ მხარდაჭერაზე ხელმისაწვდომ საკომუნიკაციო არხს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრისგან საქონლის ან მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილება მოიცავს არა მხოლოდ ხელშეკრულების დადების შესახებ გადაწყვეტილებას, არამედ ხელშეკრულების დადების შემდგომ მიღებულ გადაწყვეტილებებსაც, მათ შორის, სახელშეკრულებო უფლებების განხორციელებასთან, დამატებითი მომსახურების (მაგ: ლოქერის) საფასურის გადახდასთან და მომსახურების გაწევის გონივრული დამატებითი ვადის მიცემასთან დაკავშირებულ გადაწყვეტილებებს. ამასთან, უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვა ვრცელდება როგორც ხელშეკრულების დადებამდე, ისე მისი დადების შემდგომ განხორციელებულ კომერციულ საქმიანობაზე. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ არასწორი და არასრული ინფორმაციის მიწოდების პირობებში საშუალო მომხმარებელი მოკლებული იყო შესაძლებლობას, მიეღო ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

ამასთან, საქმის მასალებით დასტურდება კანონის 26-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევაც. კერძოდ, არსებითი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა, მიწოდებული იყო ბუნდოვნად, გაუგებრად და უდროოდ. კერძოდ, ჩატბოტის მიერ გაცემული განმეორებადი, რეალობასთან შეუსაბამო პასუხები არ იძლეოდა ამანათის ფაქტობრივი მდგომარეობის შესახებ მკაფიო ინფორმაციას, ხოლო ამანათის რეალური სტატუსის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს თითქმის ორი თვის განმავლობაში არ მიეწოდებოდა. აღნიშნული, კანონის 26-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, უთანაბრდება არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობას და ასევე, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EU დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EU დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EU დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EU 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 უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს 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/EU დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EU დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.⁴ ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ 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. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს შესაბამის პრეცედენტულ სამართალთან.⁵

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

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

⁴ ევროპული კომისიის შეტყობინება: სახელმძღვანელო მითითებები ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EU დირექტივის განმარტებისა და გამოყენების შესახებ (2021/C 525/01), OJ C 525, 29.12.2021, გვ. 1

⁵ CJEU, 2005 წლის 26 მაისის გადაწყვეტილება, საქმე C-20/03, Marcel Burmanjer and Others, ECLI:EU:C:2005:307.

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.

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

ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EU დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული 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, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

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 დააზიანა 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 ნაწილის 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 ნაწილის 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 ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის განაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, ადგენს 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“.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მომხმარებელმა გადაიხადა როგორც ამანათების ტრანსპორტირების, ისე ლოქერში განთავსების საფასური, თუმცა მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მომსახურების შეთანხმებული პირობების შესაბამისად შესრულება. მიუხედავად იმისა, რომ ამანათები 2025 წლის 26 დეკემბერს უკვე ჩამოსული იყო, მომხმარებელი თითქმის ორი თვის განმავლობაში ვერ ახერხებდა მათ მიღებას, ხოლო ლოქერში განთავსების საფასურის გადახდის მიუხედავად, აღნიშნული მომსახურება საერთოდ არ იქნა გაწეული. ამასთან, საქმის მასალებით დგინდება, რომ ერთ-ერთი

ამანათი შეცდომით სხვა მომხმარებელს გადაეცა და შემდგომ დაზიანებული შეფუთვით დაუბრუნდა მომხმარებელს, რაც დამატებით ადასტურებს, რომ მომსახურება არ შესრულდა იმ პირობებით, რასაც მომხმარებელი მომსახურების შემენისას დაეთანხმა. აღნიშნულს ემატება ისიც, რომ მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მომხმარებლის პრობლემის დროული და ეფექტიანი გადაწყვეტა, რის შედეგადაც მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ გაჭიანურდა. მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრეს არაერთხელ მიმართა, მათ შორის დეკლარირებისას დაშვებული ტექნიკური შეცდომის შესახებაც დროულად აცნობა, ნაკლი გონივრულ ვადაში არ აღმოიფხვრა და მომსახურება შეთანხმებულ ვადაზე გვიან დასრულდა. შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება ვერ აკმაყოფილებდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და წარმოადგენს ნაკლოვან მომსახურებას.

სააგენტომ ასევე შეაფასა მოვაჭრის არგუმენტი იმის თაობაზე, რომ მან მომხმარებლის პრობლემა საკუთარი ინიციატივით, სააგენტოში საჩივრის წარდგენის ფაქტის ცოდნის გარეშე გამოსწორა. აღნიშნული გარემოება მხედველობაში მიიღება, თუმცა იგი არ გამოორიცხავს დარღვევის ფაქტს. განსახილველ შემთხვევაში, ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები დარღვეული იყო თითქმის ორი თვის განმავლობაში, ლოქერის მომსახურება საერთოდ არ გაწეულა, მოვაჭრის მიერ დარღვევის ნაწილობრივი, ნებაყოფლობითი გამოსწორება მხედველობაში მიიღება რეაგირების ღონისძიების პროპორციულობის განსაზღვრისას, თუმცა იგი ვერ აქარწყლებს უკვე განხორციელებული დარღვევის ფაქტს და ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის მიყენებული ქონებრივი ზიანის (მათ შორის, გაწეული საფასურის) სრულ აღმოფხვრას.

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. 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.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლებს ხელშეკრულების დადებამდე არ მიეწოდათ სრული ინფორმაცია მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ მომსახურების ნებისმიერ ეტაპზე, ხოლო მოვაჭრის მიერ მომსახურება არაჯეროვნად იქნა შესრულებული, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებლების დარღვეული უფლება

და აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ქონებრივი ზიანი, კერძოდ ამანათის ტრანსპორტირების და ლოქერში განთავსების ღირებულება.

ამასთან, სააგენტო ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ დადგენილი დარღვევები ეხება მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს. მოვაჭრის საკომუნიკაციო სისტემა (ცხელი ხაზი, WhatsApp-ის არხზე გადამისამართება და ხელოვნური ინტელექტის ასისტენტი K-AI-A) სისტემური ხასიათისაა და ერთნაირად ვრცელდება მოვაჭრის ყველა მომხმარებელზე.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ: 205243048) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების დარღვევას.

5. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ: 205243048) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების დარღვევის ფაქტი.