საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1311
24.12.2024

# ბრძანება

1311-01-4-202412241636

**საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 დეკემბრის №04/989 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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:**

1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 დეკემბრის №04/989 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 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 ლექვინაძე

თავმჯდომარე

**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

# გადაწყვეტილება

მოქალაქეების

განცხადებების საფუძველზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 დეკემბრის №04/989 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

*თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი ..... 2*

1.1 განმცხადებლების პოზიცია ..... 2

1.2. მოვაჭრის პოზიცია ..... 6

*თავი 2. ნორმატიული რეგულირება ..... 9*

*თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი ..... 13*

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი ..... 13

3.2. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება ..... 16

3.3. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ..... 18

*თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი ..... 24*

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქეების 2023 წლის 13 დეკემბრის N01/4263, 2023 წლის 14 ნოემბრის N01/3865, 2023 წლის 7 ნოემბრის N01/3789, 2023 წლის 29 სექტემბრის N01/3272 და 2023 წლის 13 ოქტომბრის N01/3446 განცხადებები შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 დეკემბრის №04/989 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2023 წლის 21 დეკემბრის №04/989 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო 2024 წლის 8 იანვრის №01/53 განცხადება.

### 1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. 2023 წლის 7 ნოემბრის №01/3789 განცხადების თანახმად მის მიერ შეძენილი ამანათი, რომლის ღირებულება შეადგენდა 360 ევროს, გადამზიდი კომპანია ,,დი-ეიჩ-ელის'' მიერ შპს „ინექს გრუპის“ გერმანიაში მდებარე ფილიალს ჩაბარდა 2023 წლის 28 აგვისტოს, რაც შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში არ ფიქსირდებოდა.

განმცხადებლის განმარტებით, შპს „ინექს გრუპი“ პასუხისმგებლობას იხსნის აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. ირაკლი კაკაბაძე დაუკავშირდა „ინექს გრუპის“ ქოლ-ცენტრს, რომ გაერკვია, რატომ არ იქნა ამანათი ასახული შპს ,,ინექს გრუპის'' სისტემაში.

განმცხადებელმა ქოლ-ცენტრის ოპერატორისგან მიიღო მოთხოვნა, აღნიშნულთან დაკავშირებით მოვაჭრისთვის გაეგზავნა ელექტრონული წერილი, რაც მომხმარებლის მიერ შესრულებული იქნა. მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის რამოდენიმე სატელეფონო საუბრის შემდეგ, განმცხადებელმა ელ.ფოსტის საშუალებით შპს „ინექს გრუპისგან“ მიიღო წერილი, ინვოისების, თრექინგ კოდებისა და სხვა დამატებითი ინფორმაცის გაგზავნის შესახებ. 2023 წლის 7 სექტემბერს მომხმარებლმა მოვაჭრეს გაუგზავნა მის მიერ მოთხოვნილი და ასევე სხვა ყველა საჭირო დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მიერ ჩაბარება.

განმცხადებლის განმარტებით, აღნიშნულის შემდეგ, ინფორმაციის მიღების მიზნით, იგი არაერთხელ ეცადა მოვაჭრესთან კომუნიკაციას ელ.ფოსტის საშუალებით, თუმცა უკუკავშირი არ მიუღია. კომპანიის ქოლ-ცენტრში დარეკვისას, როდესაც მომხმარებელი ითხოვს გაესაუბროს კომპანიის უფლებამოსილ პირს, ოპერატორებისგან ყოველ ჯერზე პასუხად იღებს, რომ მათ გადამისამართების უფლება არ აქვთ და თავად დაუკავშირდებიან. განცხადებას მტკიცებულების სახით თან ერთვის ამანათის შეძენის დამადასტურებელი ინვოისი და გერმანიის საფოსტო კომანიის DHL-ის ვებ-გვერდის ეკრანის ანაბეჭდი, რომლითაც დასტურდება, რომ სადავო ამანათი მიტანილია მოვაჭრის გერმანიის საწყობში 2023 წლის 28 აგვისტოს, მაგრამ მოვაჭრის ინფორმაციით, სისტემაში ასახული არ არის.

2. 2023 წლის 13 დეკემბრის N01/4263 განცხადების თანახმად, მან ნივთები გამოიწერა zara-ს საბერძნეთში მდებარე მაღაზიიდან. აღნიშნული ნივთები მოვაჭრის საბერძნეთში მდებარე საწყობში მიტანილი იქნა 2023 წლის 30 ნოემბერს, თუმცა არ აისახა მომხმარებლის პირად ოთახში. გვანცა კიკაბიძის განმარტებით, მას მოვაჭრემ მოსთხოვა სრული ინვოისის წარდგენა, რაც იმავე დღეს, ელექტრონული ფოსტის საშუალებით წარუდგინა მოვაჭრეს. განმცხადებელი 2023 წლის 11 და 12 დეკემბერს დაუკავშირდა მოვაჭრეს და სთხოვა თავისი ამანათების მდგომარეობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება, თუმცა პასუხი განცხადების შემოტანის მომენტისთვის არ მიუღია. განცხადებას მტკიცებულების სახით თან ერთვის მომხმარებლის მიერ სადავო ნივთების შეძენის დამადასტურებელი ინვოისი.

განმცხადებელმა 2024 წლის 4 იანვრის N01/12 წერილით წარმოადგინა დამატებითი ინფორმაცია და განმარტა, რომ სადავო ამანათის მოძიების შემდეგ (მეორე ამანათი გამოიწერა 10 დღის ვადაში) ორივე ამანათი დაუჯამეს, რის გამოც ამანათების

ჯამური ღირებულება ასცდა 300 ლარს, აღნიშნულმა კი გამოიწვია ამანათების განბაჟების ვალდებულება. განმცხადებლის განმარტებით, მოვაჭრემ მოიხსნა პასუხისმგებლობა, იმ საფუძვლით, რომ მომხმარებელს მისამართში მითითებული არ ჰქონდა ოთახის ნომერი, რამაც გამოიწვია ამანათის დაგვიანებით მოძიება.

3. 2023 წლის 29 სექტემბრის N01/3272 განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ დაკარგა განმცხადებლის მიერ 2023 წლის 27 ივნისს შეძენილი ნივთი, რომელიც მან შეიძინა ვებ-გვერდზე www.amazon.com. აღნიშნული ნივთის ღირებულება შეადგენდა 34.99 აშშ დოლარს. მომხმარებლის ინფორმაციით, www.amazon.com-ზე მითითებულია, რომ ამანათი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2023 წლის 3 ივლისს, თუმცა შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში არ ასახულა.

განმცხადებლის განმარტებით, შპს „ინექს გრუპი“ პასუხისმგებლობას იხსნის აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. მოვაჭრის წარმომადგენლებმა განმცხადებელს თავდაპირველად განუმარტეს, რომ ამანათი ჩაბარებული იყო არასამუშაო საათებში. როგორც შალვა გოცაძე განმარტავს ეს არგუმენტი მოკლებულია ლოგიკას, რადგან ამანათი ჩაბარებულია შუადღის 3:45 საათზე, შესაბამისად, გაუგებარია, რატომ არის შუადღის 4 საათი არასამუშაო პერიოდი. განმცხადებელმა საბოლოო პასუხი მიიღო 2023 წლის 27 სექტემბერს, სადაც მოვაჭრემ განუმარტა, რომ შესაბამის დოკუმენტზე არ ფიქსირდება ამანათის ჩამბარებლის მონაცემები, შესაბამისად იგი ამ საფუძვლით იხსნის პასუხისმგებლობას.

განცხადებას მტკიცებულების სახით თან ერთვის სადავო ამანათის შეძენის დამადასტურებელი დოკუმენტი, ასევე, ამერიკული შიდა გადამზიდი კომპანიის USPS-ის ვებ-გვერდის ეკრანის ანაბეჭდი, რომლის მიხედვითაც სადავო ამანათი მოვაჭრესთან მიტანილი იქნა 2023 წლის 3 ივლისს.

**4.** 2023 წლის 13 ოქტომბრის N01/3446 განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ დაკარგა მის მიერ 2023 წლის 19 აგვისტოს შეძენილი ტანსაცმელი, რომელიც შეიძინა ,,C&A''-ის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე www.c-and-a.com . ამანათის ღირებულება კი, შეადგენდა 45.55 ევროს. გადამზიდი კომპანია ,,HermesWord''-ის მიერ ამანათი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2023 წლის 22 აგვისტოს, რაც შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში არ ფიქსირდება.

განმცხადებლის ინფორმაციით, შპს „ინექს გრუპი“ პასუხისმგებლობას იხსნის აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. კერძოდ, მომხმარებლის განმარტებით, იგი 2023 წლის 26 აგვისტოდან ცდილობდა გაერკვია თუ რატომ არ იქნა ამანათები ასახული შპს ,,ინექს გრუპის'' სისტემაში. იგი აცხადებს, რომ არაერთხელ ეცადა მოვაჭრესთან  სატელეფონო კომუნიკაციასა და სოციალური ქსელის საშუალებით დაკავშირებას, თუმცა, პასუხად ყოველთვის აზრს მოკლებულ და უსაფუძვლო ახსნა-განმარტებებს იღებდა. როგორც განმცხადებელი განმარტავს,  მოვაჭრისგან მიიღო მოთხოვნა ინვოისის ერთ გვერდად წარდგენის შესახებ, რომლის მიზანიც მისთვის გაუგებარი იყო. მის მიერ მოვაჭრისთვის მიწოდებული იქნა ყველა საჭირო ინფორმაცია და დოკუმენტი, მათ შორის გადამზიდი კომპანია ,,HermesWord''-ის წერილი, რომლითაც კომპანიამ კიდევ ერთხელ დაადასტურა, რომ ამანათი ნამდვილად იქნა მიწოდებული შპს ,,ინექს გრუპის'' გერმანიის მისამართზე. აღნიშნულის შემდეგ კი, მომხმარებელმა პასუხად მიიღო მოვაჭრის პოზიცია ხელმოუწერელ ამანათებზე მის მიერ პასუხისმგებლობის მოხსნის შესახებ, რაც განმცხადებლისთვის გაუგებარი იყო იმის საფუძველზე, რომ საზღვარგარეთის ქვეყნების გადამზიდი კომპანიები, ძირითადად, არ სარგებლობენ ხელმოწერებით.

**5.** 2023 წლის 14 ნოემბრის N01/3865 განცხადების თანახმად, მისი ამანათი ჩამოსულია საქართველოში და გადანაწილებულია მოვაჭრის შესაბამის ფილიალში, თუმცა მოვაჭრე არ ანიჭებს „ჩამოტანილის“ სტატუსს, რადგან მომხმარებელს არ აქვს წარდგენილი საგადახდო დავალება. განმცხადებლის განმარტებით, მას, მოვაჭრის წესებისა და პირობების გათვალისწიენებით, არ ევალება საგადახდო დავალების წარდგენა და მოვაჭრე მას უკანონოდ ეუბნება უარს ამანათი გადაცემაზე.

განცხადებას მტკიცებულების სახით თან ერთვის განმცხადებლის პირადი ოთახის ეკრანის ანაბეჭდი, რომლის მიხედვითაც სადავო ამანათები თრექინგის ნომრით: de2921688949 (ღირებულება 23 ევრო) გერმანიიდან საქართველოში გამოგზავნილია 2023 წლის 6 ნოემბერს, ხოლო 2023 წლის 12 ნოემბრის მდგომარეობით ამანათი უკვე ჩამოსულია საქართველოში და მიმდინარეობს ფილიალებში გადანაწილება. ასევე, ამანათი თრექინგის ნომრით: JJD0003900181912202113 (ღირებულება 53 ევრო) საქართველოში გამოიგზავნა 2023 წლის 30 ოქტომბერს, ხოლო 2023 წლის 5 ნოემბრის მდგომარეობით ამანათი უკვე ჩამოსულია საქართველოში და მიმდინარეობს ფილიალებში გადანაწილება.

მტკიცებულების სახით, ასევე წარმოდგენილია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მიმოწერა, რომლის თანახმად მოვაჭრე აცნობებს მომხმარებელს, რომ მისგან ელოდება ამანათების საგადახდო დავალების/გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენას, რადგან მის კონტრაქტორს გერმანიაში ტელეფონის საშუალებით დაუკავშირდა ამანათის გამომგზავნი მაღაზიის წარმომადგენელი და აცნობა, რომ აღნიშნულ ამანათებზე წარმოსადგენია გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი. აღნიშნული დოკუმენტის წარდგენის გარეშე განმცხადებელი ვერ შეძლებს ამანათის ოფისიდან გატანას.

**6.** 2024 წლის 8 იანვრის №01/53 განცხადების თანახმად, მის სახელზე გერმანიიდან საქართველოში ჩამოსულია 3 ამანათი, რომელსაც მოვაჭრე არ ატანს და ითხოვს საგადახდო დავალების წარდგენას. განმცხადებლის განმარტებით მოვაჭრეს მსგავსი დოკუმენტის მოთხოვნის უფლება არ აქვს, რადგან სავაჭრო პოლიტიკაში არ უწერია.

განცხადებას მტკიცებულების სახით თან ერთვის განმცხადებლის პირადი ოთახის ეკრანის ანაბეჭდი, რომლის მიხედვითაც სადავო ამანათები თრექინგის ნომრით: 2917050574 (ღირებულება 7 ევრო), spZM449c2Kp (ღირებულება 13 ევრო), 390017000691104 (ღირებულება 35 ევრო) 2023 წლის 5 ნოემბრის მდგომარეობით ჩამოსულია საქართველოში და მიმდინარეობს ფილიალებში გადანაწილება.

მტკიცებულების სახით, ასევე წარმოდგენილია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მიმოწერა, რომლის თანახმად მოვაჭრე აცნობებს მომხმარებელს, რომ მისგან ელოდება ამანათების საგადახდო დავალების/გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენას, რადგან მის კონტრაქტორს გერმანიაში ტელეფონის საშუალებით დაუკავშირდა ამანათის გამომგზავნი მაღაზიის წარმომადგენელი და აცნობა, რომ აღნიშნულ ამანათებზე წარმოსადგენია გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი. აღნიშნული დოკუმენტის წარდგენის გარეშე განმცხადებელი ვერ შეძლებს ამანათის ოფისიდან გატანას.

**1.2. მოვაჭრის პოზიცია**

სააგენტოს 2023 წლის 27 დეკემბრის N02/3784 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა მის მიმართ საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ. ასევე, ამავე წერილით, 2023 წლის 14 ნოემბრის N02/3333, 2023 წლის 10 ოქტომბრის N02/2729, 2023 წლის 20 ოქტომბრის

N02/2859, 2024 წლის 15 მარტის N02/1026 და 2024 წლის 5 ივლისის N02/2515 წერილებით ეთხოვა განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოდგენა.

**1.** მოვაჭრემ, 2023 წლის 30 ოქტომბრის N01/3644, 2023 წლის 31 ოქტომბრის N01/3665 და 2024 წლის 18 დეკემბრის N01/6550 წერილებით **და** საქმეებთან დაკავშირებით განმარტა, რომ აღნიშნული მომხმარებლების საჩივრებითა და მათზე დართული მტკიცებულებებით დასტურდება განმცხადებლების სადავო ამანათების მოვაჭრის ოფისში მიტანის ფაქტი, თუმცა მათ მიერ წარმოდგენილი არ არის მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ ხელმოწერილი დოკუმენტი, რომელიც დაადასტურებს სადავო ამანათების მოვაჭრისთვის სათანადო წესით ჩაბარებას.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მიუთითებს სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.13 პუნქტზე, რომლის თანახმად შპს "ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ამანათების მიტანას. კერძოდ, მოვაჭრის პოზიციით, ის არ იღებს პასუხისმგებლობას გაურკვეველ/დაუზუსტებელ მისამართზე მიტანილ ამანათზე, ასევე იმ ამანათებზე, რომლის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას დაუზუსტებელ მისამართზე, მეილბოქსში ან სხვა წერტილში დატოვებულ ამანათებზე, ქუჩაში მიტანილ ამანათებზე (2023 წლის 30 ოქტომბრის რედაქცია). მოვაჭრე, ასევე მიუთითებს სავაჭრო პოლიტიკის მე-3 და 4.1.6 პუნქტებზე, რომელიც არეგულირებს ამანათის დაკარგვის შემთხვევაში მოვაჭრის რეაგირებისა და მიყენებული ზიანის ანაზღაურების წესს.

**2.** მოვაჭრემ 2024 წლის 18 დეკემბრის N01/6550 წერილით **და** საქმეებთან დაკავშირებით განმარტა, რომ ირაკლი კაკაბაძეს სადავო ამანათი პირად ოთახში აესახა 2023 წლის 18 ნოემბერს და მომხმარებელმა იგი გაიტანა 2023 წლის 13 დეკემბერს. შესაბამისად მას მოვაჭრის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნია.

რაც შეეხება გვანცა კიკაბიძეს, მან 2024 წლის 8 იანვარს მიიღო სადავო ამანათები. მოვაჭრე, დამატებით განმარტავს, რომ აღნიშნული მომხმარებლის ამანათების მოძიება გაართულა ამანათებზე მითითებულმა არასრულყოფილმა ინფორმაციამ, ამანათზე არ იყო დატანილი პირადი ოთახის უნიკალური ნომერი. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.12 პუნქტის თანახმად თუ, ამანათს არ აქვს დართული სწორი პარამეტრები მომხმარებლის/მაღაზიის მიერ, არ ემთხვევა ან აკლია ოთახის ნომერი, სახელი და გვარი, შეცდომით არის მოწოდებული თრექინგი - შემსრულებელი პასუხს არ აგებს ასეთი ამანათის დროულად მიწოდებასა და მომხმარებლისთვის გადაცემაზე. პროცედურა გახანგრძლივდება გაურკვეველი ვადით პროდუქციის სრულ იდენტიფიკაციამდე ინვოისისა და ამანათის შემადგენლობის საფუძველზე.

**3.** მოვაჭრემ 2024 წლის 18 დეკემბრის N01/6550 და 2024 წლის 22 ივლისის N01/3699 წერილებით **და** საქმეებთან დაკავშირებით განმარტა, რომ ორივე ზემოაღნიშნული მომხმარებლის ამანათი ჩამოტანილი იქნა საქართველოში, თუმცა უარს აცხადებს მომხმარებლებისთვის გადაცემაზე შემდეგ გარემოებათა გამო: მოვაჭრეს გერმანიაში მომსახურებას უწევს აგენტი, რომელიც უზრუნველყოფს შპს „ინექს გრუპის“ მომხმარებლების ამანათების მიღებას გერმანიის მისამართებზე და შემდეგ საქართველოში გამოგზავნას. აღნიშნულ კონტრაქტორს მიეწოდა ინფორმაცია სხვადასხვა ონლაინ პლატფორმებიდან, მათ შორის, amazon.de, zalando.de-სგან იმის თაობაზე, რომ აღნიშნული მომხმარებლების მიერ მოცემულ პლატფორმებზე ნივთები შეძენილი იქნა ინვოისის საფუძველზე, თუმცა არ იყო გადახდილი ნივთის ღირებულება, შესაბამისად მათ მიერ მოთხოვნილი იქნა გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენა ან ნივთის უკან დაბრუნება. მოვაჭრის განმარტებით, მათმა პარტნიორმა კომპანიამ სთხოვა შეეჩერებინა აღნიშნული პირების ამანათების ტრანსპორტირება, მანამ სანამ არსებობდა რისკი იმისა, რომ სხვა ამანათებზეც შესაძლოა ყოფილიყო მსგავსი თაღლითობის შემთხვევები, ხოლო ამ გამყიდველებს შესაძლოა მიემართათ მისი პარტნიორისთვის საკუთარი მოთხოვნის დაკმაყოფილების შესახებ.

აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებლებს მიეწოდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით. შესაბამისად, ისინი ინფორმირებულნი იყვნენ ამანათების გაცემის შეჩერების შესახებ ასევე, მათ კომპანიამ სთხოვა წარედგინა ღირებულების გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი, რათა შესაძლებელი ყოფილიყო მათთვის ამანათის მიწოდება.

მოვაჭრე, ასევე, მიუთითებს, რომ მომხმარებლების მხრიდან მსგავსი ტიპის ქმედებები მნიშვნელოვან საფრთხეს უქმნის როგორც მოვაჭრის რეპუტაციას, აგრეთვე მისი პარტნიორის ფუნქციონირებას გერმანიაში, რადგან მომხმარებელი არაკეთილსინდისიერად ცდილობს მისამართის გამოყენებას და თანხის გადახდის გარეშე მიიღოს ნივთი.

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

კანონის მე-18 მუხლით დარეგულირებულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები. აღნიშნული მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ***<u>მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.</u>*** 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; ***<u>ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება</u>***; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის 24-ე მუხლით დარეგულირებულია უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვის საკითხი. აღნიშნული მუხლის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
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.
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.
უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

ხოლო, კანონის 26-ე მუხლი ითვალიწინებს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის რეგულაციებს. აღნიშნული მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული 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. ამ მუხლის მე-4 პუნქტი კი ითვალიწინებს არსებითი ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომლის მიხედვით 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:***

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC (UCPD) დირექტივის (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) მე-7 მუხლის მიხედვით კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული

გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, შესყიდვის განხორციელების შეთავაზების შემთხვევაში მნიშვნელოვნად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია, თუ ის უკვე აშკარა არ არის კონტექსტიდან:

1. პროდუქტის მთავარი მახასიათებლები, კომუნიკაციის საშუალებისა და პროდუქტისთვის შესაფერისი მოცულობით;
2. მოვაჭრის გეოგრაფიული მისამართი და ვინაობა, როგორიცაა მისი სავაჭრო დასახელება და, საჭიროების შემთხვევაში, იმ მოვაჭრის გეოგრაფიული მისამართი ან ვინაობა, რომლის სახელითაც ის მოქმედებს;
3. ფასი, გადასახადების ჩათვლით, ან თუ პროდუქტის ბუნება არ იძლევა ფასის წინასწარ გამოთვლის საშუალებას, ფასის გამოთვლის მეთოდი, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, ტრანსპორტირებასთან, მიწოდებასთან ან საფოსტო მომსახურებასთან დაკავშირებული ყველა დამატებითი ხარჯი, ან თუ ამ ხარჯების გამოთვლა წინასწარ შეუძლებელია, მითითება, რომ დამატებითი ხარჯები შეიძლება დასაფარი გახდეს;
4. გადახდის, მიწოდებისა და შესრულების წესი და საჩივრების მართვის პოლიტიკა, თუ ისინი პროფესიული გულმოდგინების მოთხოვნებს გადაუხვევს;
5. ისეთი პროდუქციისა და გარიგებების შემთხვევაში, რომლებზეც ვრცელდება გარიგებიდან გასვლის ან გაუქმების უფლება, ამგვარი უფლების არსებობა.

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 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, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (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 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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა. 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“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას აუქმებს. (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

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

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

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

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 გათვალიწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული შპს „ინექს ჯგუფის“ 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. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

სააგენტო მომსახურების ნაკლიანი შესრულების ჭრილში განიხილავს **და** საქმეებს.

საკითხის შეფასებისას სააგენტო მიმართავს კანონის მე-18 მუხლს, რომლითაც დარეგულირებულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები. აღნიშნული მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ***<u>მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.</u>*** 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; ***<u>ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება</u>***; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ  მიერ შეძენილი ამანათი,  რომლის ღირებულება შეადგენდა 360 ევროს, გადამზიდი კომპანია ,,დი-ეიჩ-ელის'' მიერ  შპს „ინექს გრუპის“ გერმანიაში მდებარე ფილიალს ჩაბარდა 2023 წლის 28 აგვისტოს, რაც შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში არ ფიქსირდებოდა. ასევე,  ნივთები მოვაჭრის საბერძნეთში მდებარე საწყობში მიტანილი იქნა 2023 წლის 30 ნოემბერს, თუმცა არ აისახა მომხმარებლის პირად ოთახში. აღნიშნულ საქმეებთან დაკავშირებით, მტკიცებულებების გამოკვლევისა და შეფასების შედეგად დადგინდა, რომ ირაკლი კაკაბაძეს სადავო ამანათი პირად ოთახში აესახა 2023 წლის 18 ნოემბერს და მომხმარებელმა იგი გაიტანა 2023 წლის 13 დეკემბერს, ხოლო, გვანცა კიკაბიძემ თავისი სადავო ამანათები მიიღო 2024 წლის 8 იანვარს. შესაბამისად მათ მოვაჭრის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნიათ.

სააგენტო, ასევე, შეაფასებს  საქმესთან დაკავშირებით დამატებით გარემოებას, რომლის მიხედვით სადავო ამანათის მოძიების შემდეგ ორივე ამანათი დაუჯამეს, რის გამოც ამანათების ჯამური ღირებულება ასცდა 300 ლარს, აღნიშნულმა კი გამოიწვია ამანათების განბაჟების ვალდებულება. საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მომხმარებელს სარეგისტრაციო მონაცემებში მითითებული არ ჰქონდა პირადი ოთახის უნიკალური ნომერი, რამაც გაართულა ამანათის მოძიება და შესაბამისად, მისი ასახვა.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 4.1.12 პუნქტის თანახმად თუ, ამანათს არ აქვს დართული სწორი პარამეტრები **მომხმარებლის/მაღაზიის მიერ, არ ემთხვევა ან აკლია ოთახის ნომერი,** სახელი და გვარი, შეცდომით არის მოწოდებული თრექინგი - შემსრულებელი პასუხს არ აგებს ასეთი ამანათის დროულად მიწოდებასა და მომხმარებლისთვის გადაცემაზე. **პროცედურა გახანგრძლივდება გაურკვეველი ვადით პროდუქციის სრულ იდენტიფიკაციამდე ინვოისისა და ამანათის შემადგენლობის საფუძველზე.** აღნიშნული პირობა ცნობილი იყო მომხმარებლისთვის, შესაბამისად იგი ინფორმირებული იყო იმის შესახებ, რომ იმ

შემთხვევაში, თუ მითითებული არ იქნებოდა პირადი ოთახის უნიკალური ნომერი, შესაძლოა, პროცედურა გახანგრძლივებულიყო კონკრეტული ვადით. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, არ იკვეთება მოვაჭრის მიმართ მომსახურების არაჯეროვანი შესრულების, შესაბამისად კანონის მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.

### 3.3. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

სააგენტო უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის ჭრილში შეაფასებს **შ**
**და** საქმეებს.

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

განსახილველი საკითხის ფარგლებში სააგენტო შეეხება უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული 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.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია, ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC (UCPD) დირექტივა წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. 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.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედების შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „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. 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 სტატისტკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტულ საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.[1]

წარმოდგენილი მტკიცებულებებით საქმესთან დაკავშირებით დგინდება, რომ მის მიერ 2023 წლის 27 ივნისს შეძენილი ნივთი, მოვაჭრის აშშ-ში მდებარე ოფისში, ამერიკული შიდა გადამზიდი კომპანიის - USPS-ის მიერ, მიტანილი იქნა 2023 წლის 3 ივლისს, თუმცა არ აისახა შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში. ხოლო, საქმესთან დაკავშირებით დგინდება, რომ მის მიერ 2023 წლის 19 აგვისტოს შეძენილი ტანსაცმელი, გერმანული შიდა გადამზიდი კომპანია ,,HermesWord''-ის მიერ მოვაჭრის გერმანიაში მდებარე ოფისში მიტანილი იქნა 2023 წლის 22 აგვისტოს, თუმცა ამანათი შპს „ინექს გრუპის“ სისტემაში არ ფიქსირდება. მოვაჭრე, სათანადო წესით ჩაბარებულად არ თვლის ზემოაღნიშნულ ამანათებს, ვინაიდან მომხმარებლებმა ვერ წარმოადგინეს მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ ხელმოწერილი დოკუნეტი, რომელიც დაადასტურებს სადავო ამანათების მოვაჭრისთვის სათანადო წესით ჩაბარებას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის 2023 წლის 3 ივლისისა და 22 აგვისტოს რედაქციის 4.1.13 პუნქტის თანახმად შპს "ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას

[1]დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში მიტანას. „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას გაურკვეველ/დაუზუსტებელ მისამართზე მიტანილ ამანატზე, ასევე იმ ამანათებზე, რომლის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას დაუზუსტებელ მისამართზე, მეილბოქსში ან სხვა წერტილში დატოვებულ ამანათებზე, ქუჩაში მიტანილ ამანათებზე.

აღნიშნული პუნქტი ცხადყოფს, რომ იგი ამანათზე პასუხისმგებლობას იხსნის, თუ ამ ამანათის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. იმისთვის, რომ მომხმარებელს განესაზღვრა ვინ არის ზემოხსენებული „უცხო პირი“, აუცილებელი იყო მას ჰქონოდა ინფორმაცია ამანათის ჩაბარებაზე უფლებამოსილი ხელმომწერი პირის შესახებ. უნდა აღინიშნოს, რომ თუ შპს „ინექს გრუპის“ „მომსახურების ძირითად პირობებში“ მითითებული იქნებოდა ინფორმაცია უცხოეთის ოფისში ამანათის ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობის შესახებ, მომხმარებელს ექნებოდა საშუალება, თავად განესაზღვრა ჩაბარდა თუ არა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათი შპს „ინექს გრუპის“ უცხოეთის ოფისში და ამანათზე პასუხისმგებლობა დაეკისრებოდა თუ არა მოვაჭრეს. როგორც დგინდება, მოვაჭრის „მომსახურების ძირითადი პირობები“ განსახილველი ფაქტების დადგომის მომენტში არ შეიცავდა ინფორმაციას იმ პირის/პირების ვინაობის შესახებ, ვინც პასუხისმგებელია უცხოეთის (აშშ, გერმანია) საწყობში ამანათების ჩაბარებაზე, ასევე, არ იყო დაკონკრეტებული თუ რა შემთხვევაში ითვლება ამანათი მოვაჭრისთვის ჩაბარებულად.

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით საქმესთან დაკავშირებით დგინდება, რომ მისი ამანათები თრექინგის ნომრებით: de2921688949 და JJD0003900181912202113, ჩამოსულია საქართველოში, თუმცა მოვაჭრე არ ანიჭებს „ჩამოტანილის“ სტატუსს, რადგან მომხმარებელს არ აქვს წარდგენილი საგადახდო დავალება. საქმესთან დაკავშირებით დგინდება, რომ მისი სადავო ამანათები თრექინგის ნომრით: 2917050574, spZM449c2Kp, 390017000691104 ჩამოსულია საქართველოში, თუმცა მოვაჭრე მასაც უარს ეუბნება ამანათების გადაცემაზე, რადგან წარდგენილი არ აქვს საგადახდო დავალება, რომელიც დაადასტურებს გამყიდველისთვის თანხის გადახდას.

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მოვაჭრე ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების გაქარწყლებას ცდილობს არგუმენტაციით - რომ მოვაჭრემ გერმანიაში მისი კონტრაქტორი კომპანიისგან მიიღო ინფორმაცია, რომ მას (კონტარქტორს) სხვადასხვა ონლაინ პლატფორმებიდან, მათ შორის, amazon.de, zalando.de-სგან მიეწოდა ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ აღნიშნული მომხმარებლების მიერ მოცემულ პლატფორმებზე ნივთები შეძენილი იქნა ინვოისის საფუძველზე, თუმცა არ იყო გადახდილი ნივთის ღირებულება, შესაბამისად მათ მიერ მოთხოვნილი იქნა გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენა ან ნივთის უკან დაბრუნება. ხაზგასასმელია ის გარემოება, რომ მოვაჭრეს არც სააგენტოსთვის და არც მომხმარებლებისთვის არ მიუწოდებია მტკიცებულება (მაგალითად: ონლაინ პლატფორმების მიერ მისი კონტრაქტორისთვის წერილობითი სახით მიწოდებული ინფორმაცია), რომელიც დაადასტურებდა, რომ ონლაინ სავაჭრო პლატფორმები ნამდვილად სთხოვენ აღნიშნული მომხმარებლებისთვის კუთვნილი ამანათების გადაცემის პროცესის შეჩერებას მათ მიერ შესაბამისი საგადახდო დავალების წარუდგენლობის გამო.

სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა, რომლის შედეგადაც დადგინდა, რომ იგი არ შეიცავს არანაირ ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს შეიძლება რიგ შემთხვევებში (მაგალითად, მოვაჭრის კონტარქტორისთვის გამყიდველის მიმართვის საფუძველზე) მოუწიოს შეძენილი ნივთის საფასურის გამყიდველისთვის გადახდის დამადასტურებელი საგადახდო დავალების წარდგენა. ასევე, განსაზღვრული არ არის საგადახდო დავალების წარუდგენლობის შედეგები, მაგალითად ის, რომ აღნიშნული გამოიწვევს ამანათების მომხმარებლისთვის გადაცემის პროცესის შეჩერებას, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ის უკვე საქართველოშია ჩამოტანილი. სააგენტოს მიაჩნია, რომ აღნიშნული წარმოადგენს გადაზიდვის მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებითი ხასიათის ინფორმაციას, რომლის წინასწარ ცოდნა მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანია, რადგან ამ ინფორმაციამ შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, კერძოდ - აღარ გამოიწეროს ამანათი და შესაბამისად აღარ გამოიყენოს მოვაჭრის მომსახურება.

სააგენტო, ასევე, შეაფასებს, დამატებით გარემოებას, მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდებასთან დაკავშირებით. კერძოდ, მოვაჭრე, უთითებს, რომ მომხმარებლებს ელექტრონული ფოსტის საშუალებით მიეწოდათ ინფორმაცია ამანათების გაცემის შეჩერებისა და ამანათის ღირებულების გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენის შესახებ, შესაბამისად მომხმარებლები

სათანადო წესით ინფორმირებულნი იყვენენ აღნიშნულის შესახებ. სააგენტო ვერ გაიზიარებს ზემოაღნიშნულ მსჯელობას, რადგან მომხმარებლებს აღნიშნული ინფორმაცია ელექტრონული ფოსტით მიეწოდათ მას შემდეგ, რაც ამანათები ჩამოვიდა საქართველოში და არა, მანამ სანამ ისინი მომსახურების ხელშეკრულებას გააფორმებდნენ მოვაჭრესთან. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლების სათანადო წესით ინფორმირების სტანდარტი, ამ შემთხვევაში, დაცული არ არის.

საკითხის სწორად შეფასებისთვის მნიშვნელოვანია განისაზღვროს, იყო თუ არა საშუალო მომხმარებელი ვალდებული ხელშეკრულებაში არსებული ჩანაწერების გარდა, გაეგრძელებინა მოკვლევა და მიეღო ინფორმაცია მოვაჭრის საწყობში ამანათის ჩაბარების წესის ან/და ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის, ასევე, საგადახდო დავალების წარდგენის/წარუდგენლობის წესის შესახებ. შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე არსებული „მომსახურების ძირითადი პირობები“ ითვლება კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დადებულ შეთანხმებად. აღნიშნული პირობები ან მასში შეტანილი ცვლილებები მომხმარებლისთვის ითვლება შეთანხმებულად მოვაჭრის ვებგვერდზე გამოქვეყნების ან მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის სერვისით (ამანათის შეძენისას ექსპედიტორის მისამართის მითითება) სარგებლობის მომენტიდან. როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული არ იყო ინფორმაცია, თუ რა შემთხვევაში ითვლება ამანათი მოვაჭრისთვის ჩაბარებულად ან/და ვინ არის პასუხისმგებელი პირი ამანათის ჩაბარების ხელმოწერაზე (აშშ, გერმანია), ასევე, მითითებული არ იყო ინფორმაცია საგადახდო დავალების წარდგენის/წარუდგენლობის წესის შესახებ. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საშუალო/მოწყვლადი მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის, რომელიც ეცნობა მომსახურების პირობებს, გამოტოვებულია ისეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, რომლის ცოდნის შემთხვევაში მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა მომსახურების ხელშეკრულებას.

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებების, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის და საკითხის მარეგულირებელი ნორმატიული მასალის ურთიერთანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ სახეზეა მოვაჭრის  მიერ შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის განხორციელება. კერძოდ, მოვაჭრის მიერ ირღვევა კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტი, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალიწინებულ არსებით ინფორმაციას - მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით, რომელიც საშუალო

მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა ხელშეკრულებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამისი ნაწილი მოიყვანოს კანონთან შესაბამისობაში. ასევე, აღადგინოს მომხმარებლების დარღვეული უფლებები. **კერძოდ, შ და აუნაზღაუროს მათი დაკარგული ამანათების ღირებულება, ხოლო და გადასცეს მათი კუთვნილი ამანათები.**

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 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

## თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

## გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.