საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1174
28.07.2026

ბრძანება

1174-01-4-202607281215

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N 04/134 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის 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, 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 სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N 04/134 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „ფუდლის“ (ს/ნ 405410782) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „ფუდლის“ (ს/ნ 405410782) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „ფუდლის“ (ს/ნ 405410782) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის 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.

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 2025 წლის 18 თებერვლის N 04/134 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 2

1.1. განმცხადებლების პოზიცია 2

1.2. მოვაჭრის პოზიცია 3

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 5

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 7

3.1. მოვაჭრის განსაზღვრა 7

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 16

3.3. ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის დარღვევა 17

3.4. პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაციის სიზუსტის ვალდებულება 21

3.5. კურიერის მიერ მომსახურების ჯეროვნად გაწევის ვალდებულების კონტროლი 24

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 28

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქეების (შემდგომში - მომხმარებელი) 2025 წლის 6 იანვრის N01/19 და (შემდგომში - მომხმარებელი) 2025 წლის 23 იანვრის N01/397 გახცხადებები (შემდგომში - განცხადებები) შპს „ფუდლის" (ს/ნ: 405410782) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, „მოქალაქეების და განცხადებების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე" სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N 04/134 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა Bolt Food-ის აპლიკაციის მეშვეობით შეიძინა პროდუქტი, რისთვისაც გადაიხადა 95 ლარი. თუმცა, საბოლოო ჯამში, კურიერთან კომუნიკაციის მცდელობის მიუხედავად, მას შეძენილი საქონელი არ ჩაბარდა.

მომხმარებელმა თანდართული დოკუმენტის სახით წარმოადგინა კურიერთან მიმოწერის ამსახველი ფოტოსურათები.

სააგენტოს 2025 წლის 4 მარტის N02/1169 წერილით ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და გაეგზავნა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი 2025 წლის 27 იანვრის N01/468 წერილი.

დამატებით, სააგენტოს 2026 წლის 26 მარტის N02/1973 წერილით ეცნობა მოვაჭრის მიერ 2026 წლის 26 მარტის №01/2768 წერილით წარმოდგენილი, დამატებითი მტკიცებულებების შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილი მას გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მის მისამართზე ორჯერ, თუმცა წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

სააგენტოს 2026 წლის 26 მარტის N02/1973 წერილი 2026 წლის 8 ივლისს გამოქვეყნდა სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე (ბმული: https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpsiQ7RN.pdf)

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის" (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, აღნიშნული წერილი ჩაბარებულად ჩაითვალა, სააგენტოს ვებგვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს, 2026 წლის 17 ივლისს. მომხმარებელს წერილით გამოთხოვილ ინფორმაციაზე პოზიცია არ წარმოუდგენია.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა Bolt Food-ის აპლიკაციის მეშვეობით შეუკვეთა მაკდონალდსის ბიგ როიალ სეტის მენიუ, რომელზეც აღნიშნული იყო 2X. როგორც მაკდონალდსში აუხსნეს, სავარაუდოდ Bolt Food-ს ჰქონდა აქცია და აღნიშნულ ფასში მიიღებდა 2 ასეთ მენიუს. მიუხედავად ამისა, მომხმარებელმა მიიღო მხოლოდ ერთი მენიუ და არაერთი მცდელობის მიუხედავად, მან Bolt Food-ისაგან შესაბამისი ახსნა-

განმარტება ვერ მიიღო. განმცხადებელი მიიჩნევს, რომ დაირღვა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლება.

მომხმარებელმა თანდართული დოკუმენტის სახით წარმოადგინა მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი და მოვაჭრის აპლიკაციაში განთავსებული განცხადების ფოტოსურათები.

სააგენტოს 2025 წლის 4 მარტის N02/1170 წერილით ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და გაეგზავნა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი 2025 წლის 4 თებერვლის N01/753 წერილი. აღნიშნული წერილის პასუხად, მომხმარებელმა სააგენტოს მომართა 2025 წლის 5 მარტის N01/1478 წერილით, რომლის მიხედვითაც, ის არ დაეთანხმა მოვაჭრის წერილში დაფიქსირებულ გარემოებებს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 16 იანვრის N02/70 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნულის პასუხად, სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა 2025 წლის 27 იანვრის N01/468 წერილი, რომლის თანახმადაც, Bolt Operations OÜ-მ განმარტა, შპს „ფუდლი" არის მისი პარტნიორი და საქართველოს ტერიტორიაზე მას აწვდის მარკეტინგულ და მომხმარებელთა მხარდაჭერის მომსახურებას, ხოლო უშუალოდ Bolt Food-ის პლატფორმის ოპერირებას ახორციელებს თავად Bolt Operations OÜ. მოვაჭრემ დამატებით განმარტა, რომ მომხმარებელმა საქონელი ვერ მიიღო საკუთარი ბრალეულობიდან გამომდინარე, რადგან კურიერმა ვერ შეძლო მასთან კომუნიკაცია. წერილში აგრეთვე აღინიშნა, რომ ის მოცემულ ურთიერთობაში არის მხოლოდ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი, მომხმარებელი გარიგებას დებს Bolt Food პარტნიორთან (რესტორნებთან/მაღაზიებთან) და კურიერებთან. წერილის თანახმად, შპს „ფუდლი" მხოლოდ აგროვებს ინფორმაციას, მომხმარებელთა მიერ განცხადებულ სააჩივრებს და უზიარებს შესაბამის პირებს. კონფლიქტის არსებობის შეთხვევაში ეხმარება მხარეებს მის მშვიდობიანად მოგვარებაში.

წერილს თან ერთვოდა შიდა პროგრამული მონაცემები, კურიერის გადაადგილებისა და მომხმარებელთან კომუნიკაციის მცდელობის შესახებ.

სააგენტოს 2025 წლის 27 იანვრის N02/332 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

აღნიშნული წერილის პასუხად, სააგენტოში შემოვიდა 2025 წლის 4 თებერვლის N01/753 წერილი, რომლის მიხედვითაც, შპს „ფუდლი" არის Bolt Operations OÜ-ს პარტნიორი და საქართველოს ტერიტორიაზე მას აწვდის მარკეტინგულ და მომხმარებელთა მხარდაჭერის მომსახურებას, ხოლო უშუალოდ Bolt Food-ის პლატფორმის ოპერირებას ახორციელებს თავად Bolt Operations OÜ. წერილში განიმარტა, რომ Bolt Operations OÜ არ არის ცალკეული საქონლის რეალიზატორი. დამატებით წერილით განიმარტა, რომ მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებული პრობლემა გამოწვეულია თავად მომხმარებლის არასწორი აღქმის შედეგად.

სააგენტოს 2025 წლის 4 მარტის N02/1166 და 2025 წლის 25 დეკემბრის N02/6508 წერილებით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- Bolt Operations-სა და შპს „ფუდლს" (ს/ნ: 405410782) შორის გაფორმებული ხელშეკრულება;
- Bolt Food-ის (შპს „ფუდლის" (ს/ნ: 405410782)) სავაჭრო პოლიტიკა - რითიც ხელმძღვანელობს საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლებთან ურთიერთობის პროცესში;
- საქართველოს ტერიტორიაზე, Bolt Food პლატფორმასთან საკომუნიკაციო პირის მონაცემები.

აღნიშნული წერილების პასუხად, სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა 2026 წლის 6 იანვრის N01/31 წერილი, რომლის მიხედვითაც, განიმარტა, რომ Bolt-სა და შპს „ფუდლის" შორის არის გაფორმებული თანამშრომლობის ხელშეკრულება. უშუალოდ Bolt Food-ის პლატფორმის მართვას უზრუნველყოფს თავად Bolt-ი. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი დოკუმენტები არ წარმოუდგენია.

სააგენტომ 2026 წლის 9 იანვრის N02/61 წერილით წარადგინა შუამდგომლობა თბილისის საქალაქო სასამართლოში, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „გ" ქვეპუნქტისა და საქართველოს ადმინისტრაციული საპროცესო კოდექსის VII[24] თავის საფუძველზე, რათა მოვაჭრეს სააგენტოსთვის მოეწოდებინა ზემოაღნიშნული ინფორმაცია.

სააგენტოს 2026 წლის 12 მარტის N02/1638 წერილით, კანონმდებლობის შესაბამისად, მოვაჭრე გაფრთხილებულ იქნა დაჯარიმების შესახებ, თუკი არ წარმოადგენდა სააგენტოს 2025 წლის 25 დეკემბრის N02/6508 წერილით გამოთხოვილ ინფორმაციას 5 სამუშაო დღის ვადაში.

სააგენტოს 2026 წლის 12 მარტის N02/1638 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 13 მარტის N01/2370 წერილით, რომლის მიხედვითაც, მას თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიის 2026 წლის 12 თებერვლის N3/1014-26 ბრძანება (რომლითაც დაკმაყოფილდა სააგენტოს შუამდგომლობა შპს „ფუდლისგან" ინფორმაციის გამოთხოვის შესახებ) ჩაბარდა 2026 წლის 10 მარტს. მოვაჭრემ განმარტა, რომ ზემოაღნიშნულ ინფორმაციას სააგენტოს მოაწვდიდა 2026 წლის 26 მარტამდე.

მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 19 მარტის N01/2526 წერილით, რომლითაც მან ერთი მხრივ წარმოადგინა სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია, ხოლო მეორე მხრივ საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის შესაბამისად, მან განმარტა, რომ მასსა და Bolt Operations OÜ-ს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება და მისი დანართები წარმოადგენდა კომერციულ საიდუმლოებას, რასაც თან ახლდა შესაბამისი დასაბუთება.

სააგენტოს 2026 წლის 20 მარტის N04/437 ბრძანებით, სააგენტოს მიერ კომერციულ საიდუმლოებად იქნა ცნობილი მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის ზემოაღნიშნული ნაწილი. აღნიშნულის შესახებ სააგენტოს 2026 წლის 23 მარტის N02/1853 წერილით ეცნობა მოვაჭრეს, რომელიც მას ჩაბარდა 2026 წლის 24 მარტს.

მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 26 მარტის N01/2768 წერილით, რომლითაც წარმოდგენილ იქნა დამატებითი მტკიცებულებები განცხადებასთან დაკავშირებით.

წერილს ერთვოდა, შიდა პროგრამული დოკუმენტები, რომლებშიც ასახულია კურიერის გადაადგილების შესახებ ინფორმაცია, კურიერის მიერ მომხმარებელთან კომუნიკაციის მცდელობის დამადასტურებელი მტკიცებულებები და მოვაჭრისა და მომხმარებლის კომუნიკაციის ამსახველი ფოტოსურათები.

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.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის

წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.
2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე–5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე–5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო მე–6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე–6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე–5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.
2011/83 დირექტივის მე–6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრემ

უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა" ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი 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" (შემდგომში- პროცედურა) კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის 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. მოვაჭრის განსაზღვრა

სანამ უშუალოდ ცალკეული ქმედებები შეფასდება, საჭიროა განისაზღვროს მოვაჭრის ვინაობა. ვინაიდან მოვაჭრისა და კომპანია Bolt Operations OÜ-ს წერილებში მუდმივად ეთითებოდა, რომ მოვაჭრე არის ესტონური კომპანია და არა შპს „ფუდლი", სააგენტომ პირველ ეტაპზე უნდა დაადგინოს საქართველოს ტერიტორიაზე ვინ არის მოვაჭრე Bolt Food-ის მომსახურების გაწევისას. უპირველესად აღსანიშნავია, რომ Bolt Food არ არის იურიდიული პირი. როგორც ზემოთაც აღინიშნა, შპს „ფუდლიმ" სააგენტოს 2026 წლის 19 მარტის N01/2526 წერილით მოაწოდა მასსა და ესტონურ კომპანიას შორის გაფორმებული პარტნიორობის ჩარჩო ხელშეკრულება (23.02.2021) (შემდგომში - ხელშეკრულება) და „საქართველოს ტერიტორიაზე Bolt Food-ის მიწოდების სერვისის უზრუნველყოფის" შესახებ საოპერაციო დანართი 1 (თარიღი: 23.02.2021), „საქართველოს ტერიტორიაზე BOLT FOOD-ის

მიწოდების სერვისის უზრუნველყოფის" შესახებ საოპერაციო დანართი 1 (თარიღი: 26.08.2022). (შემდგომში - დანართი) (დღეს მოქმედი რედაქცია).

[redacted]

[redacted]

საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის ვებგვერდზე არსებული მონაცემების მიხედვით, სასაქონლო ნიშანი Bolt Food დაცულია საერთაშორისო რეგისტრაციის გზით და მისი მფლობელი არის Bolt Technology OÜ.[1] [redacted]

[redacted]

[redacted]

[1]https://www.sakpatenti.gov.ge/ka/search_engine/view/117048/3/; https://www.sakpatenti.gov.ge/ka/search_engine/view/116944/3/

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted] დამატებით აღსანიშნავია, რომ 2021 წლის 15 ივნისს გაცემულ სახალხო დამცველის რეკომენდაციაში, Bolt Food და Bolt არის შპს „ფუდლის" აღმნიშვნელად მოხსენებული.[5]

სხვადასხვა სასამართლოს პრაქტიკის გათვალისწინებით, კომპანიების ჯგუფში შემავალი პირების პასუხისმგებლობა ინდივიდუალურად განისაზღვრება.[6] დამატებით ხაზგასასმელია, რომ სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის არ აქვს მნიშვნელობა, სუბიექტი კონტროლდება სხვა პირის მიერ თუ არა. ვინაიდან საქართველოს ტერიტორიაზე Bolt Food-ის კომერციული საქმიანობა ხორციელდება შპს „ფუდლის" მიერ ის არის მოვაჭრე და პასუხისმგებელი მომხმარებლებთან მიმართებით, თუკი საგამონაკლისო კორპორაციულ-სამართლებრივ შემთხვევა არ არსებობს. მოცემულ შემთხვევაში ამგვარს არ ვხვდებით.

აღსანიშნავია, რომ შპს „ფუდლის" მოვაჭრედ განმარტება მათ შორის განპირობებულია, იმ უფლებებით, რომლითაც ის აღჭურვილია საქართველოს ტერიტორიაზე Bolt Food-ის როგორც ბრენდის ოპერირებისთვის. [redacted]

---

[2] მაჭავარიანი ს., კორპორაციული ჯგუფების მართვა გერმანიასა და ამერიკის შეერთებულ შტატებში და მართვის პრინციპების ინტეგრაცია ქართულ კერძო სამართალში, ივ. ჯავახიშვილის სახელობის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა 2015, 12. სადისერტაციო ნაშრომი.

[3] Mutatis mutandis, Case C-170/83, Hydrotherm Gerätebau GmbH v Compact del Dott. Ing. Mario Andreoli & C. Sas. Reference for a preliminary ruling: Bundesgerichtshof - Germany. [1984] EU:C:1984:271; Case T-11/89 Shell International Chemical Company Ltd v European Commission of the European Communities [1992] EU:T:1992:33

[4] Mutatis mutandis, Case 97/08 P. Akzo Nobel NV and Others v Commission of the European Communities. [2009]. ECLI:EU:C:2009:536

[5] https://www.ombudsman.ge/res/docs/2021061423015589955.pdf

[6] მაჭავარიანი ს., კორპორაციული ჯგუფების მართვა გერმანიასა და ამერიკის შეერთებულ შტატებში და მართვის პრინციპების ინტეგრაცია ქართულ კერძო სამართალში, ივ. ჯავახიშვილის სახელობის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა 2015, 13. სადისერტაციო ნაშრომი.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

მიუხედავად კონტროლს დაქვემდებარებული ურთიერთობისა, შპს „ფუდლი“ არის დამოუკიდებელი პირი, რომელსაც აქვს შესაძლებლობა დამოუკიდებლად იკისროს ვალდებულებები. ის არ წარმოადგენს მხოლოდ მარკეტინგულ ან საქმიანობის ორგანიზების ხელშემწყობ პირს. ის ასევე არ არის Bolt-ის ფილიალისებრი ან ფიქციური წარმონაქმნი, რომელიც მხოლოდ დოკუმენტურად იქნებოდა განცალკევებული იურიდიული პირი.

კანონის მე-4 მუხლის თ) ქვეპუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე განიმარტება, როგორც, ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მოვაჭრის სახელით ან დავალებით. ამავე მუხლის ზ) ქვეპუნქტის მიხედვით, კომერციული საქმიანობა განიმარტება, როგორც, მოვაჭრის ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან.

სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის მე-4 მუხლის თ) ქვეპუნქტში ნახსენები „[...] სახელით ან დავალებით“, არ უნდა იქნას განმარტებული საქართველოს კანონის „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის“ დავალებისა და წარმომადგენლობის შესაბამისად, რადგან ერთი მხრივ გამოვა, რომ კანონის ჩანაწერი ერთ სამართლებრივ ურთიერთობას „და“ კავშირით ორ ნაწილად ყოფს და მეორე მხრივ, მოვაჭრესა და მისი საქონლის/მომსახურების ხელშეწყობისთვის მოქმედი პირის ქმედებები კონტროლს მიღმა დარჩება და ის ვერ იქნება პასუხისმგებელი მომხმარებლის უფლებების დარღვევაზე (მაგ. უსამართლო კომერციული საქმიანობისას). საგულისხმოა, რომ კანონი მნიშვნელოვნად იზიარებს ევროკავშირის სამომხმარებლო ურთიერთობის მარეგულირებელი დირექტივების გავლენას, ამდენად კანონის ცალკეული ჩანაწერების სწორად განმარტებისთვის მნიშვნელოვანია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ გაკეთებული განმარტებების გაზიარება. საქმეში UAB 'Tiketa' v M. Š., რა დროსაც სწორედ მოვაჭრის ცნების განმარტება იყო მოთხოვნილი, სასამართლომ განმარტა, რომ შუამავალიც შესაძლოა იყოს მოვაჭრე, როგორც მოვაჭრის დავალებით მოქმედი პირი.[7] კიდევ ერთ საქმეში, სასამართლოს განმარტებით, შუამავლის პასუხისმგებლობა საქონლის ნაკლოვანებიდან წარმომადგარი ვალდებულებების ნაწილშიც შეიძლება გავრცელდეს.[8] ლატვიის სასამართლოს პრაქტიკის მიხედვით, კომპანია, რომელიც სხვა კომპანიის დავალებითა და ინტერესებიდან გამომდინარე ათავსებდა რეკლამას, მიჩნეულ იქნა მოვაჭრედ, უსამართლო კომერციული საქმიანობის მიზნებისთვის.[9] უსამართლო კომერციული საქმიანობის დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტის მიხედვით, ინფლუენსერი, პირი, რომელიც მხოლოდ მარკეტინგულ საქმიანობას შეიძლება ეწეოდეს, მაინც შეიძლება მოვაჭრის დავალებით მოქმედ პირად იქნას მიჩნეული და მოექცეს რეგულირების სფეროში.[10] ამდენად, სხვისი დავალებით მოქმედებაც კი, საკმარისია იმისთვის, რომ კანონის კონტროლს დაექვემდებაროს პირის კომერციული საქმიანობა.

---

[7] C-536/20. UAB 'Tiketa' v M. Š. [2022] ECLI:EU:C:2022:112

[8] C-149/15. Sabrina Wathelet v Garage Bietheres & Fils SPRL. [2016]. ECLI:EU:C:2016:840

[9] Commission Notice – Guidance on the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market. 26.

[10] იქვე. 27.

ზემოაღნიშნული ცხადყოფს, რომ განსახილველ შემთხვევაში სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის, პასუხისმგებელი სუბიექტი - მოვაჭრე, საქართველოს ტერიტორიაზე არის შპს „ფუდლი“.

სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის, არ აქვს მნიშვნელობა მოვაჭრის მხარეს მყოფ სუბიექტებს შორის რა სახის გარიგება არსებობს. კანონის თანახმად დავალებით მოქმედებაც კი საკმარისია იმისთვის, რომ დავალებული პირი მოვაჭრედ ჩაითვალოს. ცალსახაა, რომ კომერციული საქმიანობა არ გულისხმობს a priori მომხმარებელთან ხელშეკრულების დადებას. ნებისმიერი პირი, რომელიც მოვაჭრეს მომსახურების/საქონლის რეალიზებაში ეხმარება, შეიძლება ჩაითვალოს თავად მოვაჭრედ. შპს „ფუდლი“ არის Bolt Food-ის კომერციული საქმიანობის განმახორციელებელი საქართველოში. ის ხელს უწყობს აღნიშნული პლატფორმის მომსახურების რეალიზებას. სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის არ აქვს მნიშვნელობა როგორ განაწილდება კომპანიათა ჯგუფის შიგნით სამომხმარებლო სამართლიდან წარმოშობილი ვალდებულებები, როდესაც ისინი ერთი ბრენდის ქვეშ ექცევიან და მისი სახელით ახორციელებენ კომერციულ საქმიანობას. მთავარია, რომ მომხმარებლის პატივსადები ინტერესი დაცული იყოს და მისი დარღვეული უფლება ეფექტურად აღდგეს. მოვაჭრის მხარეს არსებულ პირებს შორის მომხმარებლებისთვის უცნობი გარიგება ან გარიგება, რომელიც მომხმარებელს დაბრკოლებას წარმოუშობს, მოვაჭრის მიერ გარიგების დარღვევის გამო პასუხისმგებლობის მოთხოვნისთვის, ვერ იქნება არსებითი მნიშვნელობის მქონე. თუკი პირი რაიმე კუთხით კავშირშია სამომხმარებლო ურთიერთობის დამყარებასთან ის შეიძლება ჩაითვალოს მოვაჭრედ. ცალსახაა, რომ შპს „ფუდლის" საკმაო რაოდენობის უფლება და გავლენა აქვს Bolt Food-ის კომერციულ საქმიანობის საქართველოს ტერიტორიაზე განსახორციელებლად. შესაბამისად, ის წარმოადგენს მოვაჭრეს და არის Bolt Food-ის წარმომადგენელი საქართველოში.

სააგენტო არ უარყოფს, რომ Bolt Food-ის აპლიკაციის სრულყოფილ გამართულობაზე პასუხისმგებელი პირი შესაძლოა მართლაც Bolt-ი იყოს და მას პლატფორმაზე შპს „ფუდლიზე“ მეტი უფლებამოსილება ჰქონდეს, მაგრამ ხელშეკრულების მიხედვით ინფორმაციის სისწორის, ადგილობრივ კანონმდებლობასთან თავსებადობის (მათ შორის რესტორნებისა და კურიერების მიერ) მონიტორინგისა და ზოგადად ადგილობრივ დონეზე კომერციული საქმიანობის განხორციელების ვალდებულება ეკისრება შპს „ფუდლის“. ადგილობრივ კანონმდებლობასთან თავსებადობის ვალდებულება, მას აგრეთვე ეკისრება არამხოლოდ პლატფორმასთან მიმართებით, არამედ მთლიანად Bolt Food-ის სერვისის არსებობასთან მიმართებით. ვინაიდან მოცემულ შემთხვევაში Bolt Food-ის საქმიანობა ხორციელდება საქართველოში, მისი ადგილობრივი წარმომადგენელი ვალდებულია კომერციული საქმიანობა მოარგოს ადგილობრივ კანონმდებლობას. აღნიშნული განხორციელდება ჰოლდინგის მაკონტროლებელ კომპანიასთან კომუნიკაციის გზით თუ ადგილობრივი წარმომადგენლის სპეციალური უფლებამოსილებით (პლატფორმაზე და ბრენდის საქმიანობაზე მეტი კონტროლის/გავლენის უფლების გადაცემით) აღჭურვის გზით, სამომხმარებლო სამართლისთვის არსებითი მნიშვნელობა არ აქვს.

დამატებით სააგენტო განმარტავს, რომ იმ პირობებში, როდესაც კონცერნის/ჰოლდინგის მაკონტროლებელი პირი უცხოეთში დაფუძნებული კომპანიაა (რომელზეც საქართველოს იურისდიქცია არ ვრცელდება), წარმომადგენელი ყავს საქართველოში და ეს უკანასკნელი აღიჭურვება კომერციული საქმიანობის განხორციელების უფლებით, სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის სწორედ ეს უკანასკნელი არის პასუხისმგებელი მომხმარებელთან მიმართებით. შესაძლოა შპს “ფუდლი” ყველა საკითხში დამოუკიდებლად ვერ ოპერირებს, თუმცა მას აქვს დამოუკიდებელი სამართალსუბიექტის

სტატუსი და სააგენტოსთვის არ არის ცნობილი, რომ მას არ შეუძლია ვალდებულებების შესრულება საკუთარი სახელით.

თავად მხარეთა შორის ხელშეკრულების გაფორმების არსს წარმოადგენდა Bolt Food-ის მომსახურების ლოკალიზება, სხვა შემთხვევაში, Bolt პირდაპირ კურიერებთან გააფორმებდა ხელშეკრულებას, თუმცა ამგვარ შემთხვევაში, კონტროლის მიღმა დარჩებოდა მომხმარებლის პრეტენზიებზე ეფექტური რეაგირება, ცალკეული დარღვევებზე შესაბამისი სანქციის გამოყენება, Bolt-ის გუდვილისა (Goodwill) თუ საქმიანი რეპუტაციის დაცვა. საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის უფლებების დაცვა ისეთივე აუცილებელია, როგორც კომპანიის ზემოაღნიშნული პატივსადები ინტერესის დაცვა. სააგენტო ვერ გაიზიარებს იმ შინაარსს, რომ შპს „ფუდლის" მხოლოდ Bolt-ის ინტერესების გატარება დაევალოს საქართველოს ტერიტორიაზე და არ დაეკისროს მას შესაბამისი საკანონმდებლო ვალდებულებები. მას Bolt-ის მომსახურებიდან (Bolt Food-ის საქართველოს ტერიტორიაზე ოპერირების) გამომდინარე ვალდებულებებიც ეკისრება. შპს „ფუდლის" ვალდებულებები და უფლებები Bolt Food-თან მიმართებით სცდება მის მიერ მხოლოდ დამხმარე ფუნქციის განხორციელებას და ის საქართველოს ტერიტორიაზე წარმოადგენს Bolt Food-ს. მას კომპანიის ინტელექტუალური საკუთრების დაცვისა და შესაბამისი ღონისძიებების გატარების ვალდებულებაც კი აქვს.

ის ფაქტი, რომ კორპორაციულ-სტრატეგიულ დონეზე კომპანიას არ აქვს სრული დამოუკიდებლობა, **არ ათავისუფლებს მას სამომხმარებლო პასუხისმგებლობისგან.** იმ პირობებში, როდესაც სამართალი იურიდიულ პირს დამოუკიდებელ სამართალსუბიექტად აღიარებს, საკუთარი ვალდებულებებისთვის ის თავად არის პასუხისმგებელი, თუკი არ არსებობს საგამონაკლისო შემთხვევები. მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ არ არსებობს წინაპირობა, რომ შპს "ფუდლის" ვალდებულებებზე პასუხი აგოს სხვა პირმა. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი იცავს „სუსტ მხარეს" (მომხმარებელს) და არ ავალდებულებს მას, არკვიოს კომპლექსური ურთიერთობები მოვაჭრის მხარეს მყოფ პირებს შორის. მეორე მხრივ ამგვარი ურთიერთობა ვერც პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი იქნება. ვინაიდან შპს „ფუდლი" არის ის სუბიექტი, რომელიც ფიზიკურად ახდენს სერვისის ლოკალიზებას, უზრუნველყოფს კურიერების აღჭურვასა და მათ საქმიანობაზე კონტროლს, აგრეთვე რესტორნების/მაღაზიების მიერ Bolt Food პლატფორმაზე ინფორმაციის განთავსების სისწორეს, ამასთან ექცევა საქართველოს იურისდიქციაში და არ არსებობს საგამონაკლისო შემთხვევა, კანონის მიზნიდან და ნორმებიდან გამომდინარე Bolt Food-ის საქმიანობის მიზნებისთვის ლოკალურად პასუხისმგებელი პირი არის სწორედ ის. იმის გამო, რომ მის საქმიანობაზე კონტროლი ხორციელდება სხვა პირის მიერ, არ ნიშნავს, რომ მომხმარებლებთან პასუხისმგებლობის ნაწილში ის არ არის დამოუკიდებელი პირი. სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის, სააგენტოს მოსაზრებით შპს „ფუდლის" საქმიანობიდან არ იკვეთება ეჭვი, რომ ის მომხმარებლების წინაშე ნაკისრ ვალდებულებებს ვერ შეასრულებს ან, რომ მისი საქმიანობა არ ემსახურება საკუთარ ინტერესებს. შპს „ფუდლი" არის ის პირი, რომელიც საქართველოში, Bolt Food-ის საქმიანობიდან გამომდინარე, მომხმარებლის უფლებების პატივისცემაზე და Bolt Food-ის საქმიანობის ნაწილში, მათი დარღვეული უფლებების ეფექტურად აღდგენაზე პასუხისმგებელ პირად შეიძლება იქნას მიჩნეული. ესტონური კომპანიის მოვაჭრედ მიჩნევა კი, აღნიშნულს ობიექტურად ართულებს ან გამორიცხავს, ამასთან სამომხმარებლო მიზნებისთვის აღნიშნულის საფუძველი არც არსებობს.

დამატებით სააგენტო კიდევ ერთხელ გაამახვილებს ყურადღებას, რომ საქართველოს სახალხო დამცველის ზემოაღნიშნული რეკომენდაციის ადრესატი არის შპს „ფუდლი", რაც

კიდევ ერთხელ ადასტურებს, რომ ის პასუხისმგებელია საქართველოს ტერიტორიაზე Bolt Food-ის საქმიანობაზე.[11]

აგრეთვე აღსანიშნავია, რომ„სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 20 ოქტომბრის №04/736 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ" სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 18 ივნისის N 04/640 ბრძანებით დადგინდა, რომ შპს „სმარტლი" არის Bolt-ის საქმიანობაზე პასუხისმგებელი პირი სამომხმარებლო ურთიერთობების მიზნებისთვის.[12] აღნიშნული საქმე მნიშვნელოვანია, იმდენად, რამდენადაც მოცემულ შემთხვევაში მსგავსი ტიპის ურთიერთობა არსებობდა შპს „სმარტლისა" და Bolt-ს შორის.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ Bolt Food-თან დაკავშირებული ყოველი სამომხმარებლო ურთიერთობისთვის, საქართველოს ტერიტორიაზე პასუხისმგებელი პირი არის შპს „ფუდლი". დამატებით სააგენტო განმარტავს, რომ მოვაჭრისა და Bolt-ის მიერ წარმოდგენილი პოზიციები, რომლის მიზანიც იყო, Bolt Food-ის მომსახურების კონტროლს მიღმა დატოვება გათვალისწინებული ვერ იქნება. სააგენტო დაეყრდნო, მხარეთა შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებას, დანართსა და საჯარო წყაროებს, რომელთა მიხედვითაც, კანონის მე-4 მუხლის თ) და ზ) ქვეპუნქტზე დაყრდნობით, მოვაჭრე არის შპს „ფუდლი".

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის" მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც 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.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა

[11] https://www.ombudsman.ge/res/docs/2021061423015589955.pdf
[12] https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpkOBm5a.pdf

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.[13]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ".[14] 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 ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828[15] დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლებისა და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციების მიხედვით გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონის შესაბამისად. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მას სავარაუდო ზიანი შეიძლება მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან მიიღოს მომსახურება. აღნიშნულის გათვალისწინებით დაიწყო სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

3.3. ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის" სტანდარტი.

---

[13] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

[14] Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

[15] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი" და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.[16]

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესებისა თუ რეკომენდაციის გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,[17] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის" სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.[18]

განსახილველ შემთხვევაში, **შპს „ფუდლი" (ს/ნ 405410782)** კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, „Bolt Food" პლატფორმის საშუალებით. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

---

[16] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

[17] იქვე, აბზაცი 53

[18] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

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

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრის მიერ წარმოების ფარგლებში წარმოდგენილი მტკიცებულებების მიხედვით არ დასტურდება, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისია.

აღნიშნულის გათვალისწინებით და მომხმარებლების განცხადებების, წარმოდგენილი დოკუმენტებისა და მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის (ბმული: https://Bolt.eu/ka-ge/legal/delivery/tnc-Food-delivery-client/[19]) შემოწმების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ:

სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის სავაჭრო გვერდი, რის შედეგადაც დგინდება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის. კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართისა (იურიდიული მისამართის) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ" ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.
- გარდა ამისა, საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს სრულყოფილად არ აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი

[19] 2026 წლის 27 ივლისის მდგომარეობით. იგივე შინაარსის წესები განთავსებულია მოვაჭრის აპლიკაციაშიც, ამდენად სააგენტო დამატებით აღარ აღნიშნავს მოვაჭრის აპლიკაციაში განთავსებული ინფორმაციის მიწოდების სისწორეს.

შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.[20] მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.[21] დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.[22]

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს,[23] რასაც მოვაჭრის შემთხვევაში არ ვხვდებით. მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ყოველივე აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრის მიერ ირღვევა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული, მომხმარებლისთვის სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაციის ვალდებულება.

---

[20] თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა),შზსუ, თბილისი 2018, გვ.247

[21] CJEU, slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

[22] იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

[23] CJEU, Monika Kušionová v SMART Capital a.s., Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, para. 34

3.4. პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაციის სიზუსტის ვალდებულება

უპირველესად სააგენტო იმსჯელებს მოქალაქე [redacted] განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებზე.

[redacted] განცხადების თანახმად, მან Bolt Food-ის აპლიკაციის მეშვეობით შეუკვეთა მაკდონალდსის ბიგ როიალ სეტის მენიუ, რომელზეც აღნიშნული იყო 2X. როგორც მაკდონალდსში აუხსნეს, სავარაუდოდ Bolt Food-ს ჰქონდა აქცია და აღნიშნულ ფასში მიიღებდა 2 ასეთ მენიუს. მიუხედავად ამისა, მომხმარებელმა მიიღო მხოლოდ ერთი მენიუ და არაერთი მცდელობის მიუხედავად, მან Bolt Food-ისაგან შესაბამისი ახსნა-განმარტება ვერ მიიღო. განმცხადებელი მიიჩნევს, რომ დაირღვა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლება.

წინამდებარე საქმესთან დაკავშირებით სააგენტო განმარტავს, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ქვაკუთხედს წარმოადგენს მისთვის ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის დაცვა. პრეზუმირებულია, რომ საკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იღებს გააზრებულ და რაციონალურ გადაწყვეტილებას. მოვაჭრეს, როგორც გარიგების ძლიერ მხარეს მართებს მომხმარებლის წინაშე გულწრფელობა. მას აქვს გაცილებით მეტი ცოდნა ვიდრე მომხმარებელს და აქვს მეტი სავაჭრო ძალაუფლება, რაც საბოლოოდ მომხმარებელს გარიგების სუსტ მხარედ აქცევს. ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობებში ინფორმაციის მიწოდების მნიშვნელობა ნათლად წარმოჩინდება უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნების შემოღებით. თუკი „სამოქალაქო კოდექსის" მიხედვით მოტყუებით, იძულებით ან გავლენის ბოროტად გამოყენებით დადებული გარიგებები მხოლოდ ბათილ ან საცილოდ ბათილ გარიგებებს წარმოადგენს, კანონი მომხმარებლის ნებაზე ასეთი ტიპის ზემოქმედებას, სამართალდარღვევად აკვალიფიცირებს, რაც მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საფუძველიც ხდება. უსამართლო კომერციული საქმიანობის მარეგულირებელი ნორმები, ეფუძნება ევროკავშირის 2005/29/EC დირექტივას, რომელიც არეგულირებს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობებში უსამართლო კომერციული საქმიანობას.

ზემოაღნიშნული დირექტივა, ქმედების შეფასებისას სახელმძღვანელოდ მიიჩნევს საშუალო მომხმარებლის ქცევას. ევროკავშირის სასამართლოს გადაწყვეტილების მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი არის გონივრულად ინფორმირებული, დაკვირვებული და წინდახედული.[24] ის არის გონივრულად კრიტიკული და ყურადღებიანი.[25] უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, აღნიშნული ფაქტორები უნდა იქნას გათვალისწინებული. წინამდებარე სახელმძღვანელო იდეით დაცულია ბალანსი, მომხმარებლისა და მოვაჭრის პატივსადებ ინტერესს შორის.[26]

აღსანიშნავია, ევროკავშირის სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმეზე C-195/14.[27] მართალია, ხსენებულ საქმეში სასამართლომ განმარტა, რომ მხოლოდ ინგრედიენტების

---

[24] Case C-210/96. Gut Springenheide and Tusky, [1998] ECLI:EU:C:1998:369.

[25] Commission Notice – Guidance on the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market. 33.

[26] იქვე.

[27] C-195/14. Teekanne GmbH & Co. KG. [2015]. ECLI:EU:C:2015:361

ზუსტი ჩამონათვალის არსებობა ავტომატურად არ აქარწყლებს შეფუთვის ვიზუალური ელემენტებით გამოწვეულ მცდარ შთაბეჭდილებას, თუმცა ასევე ხაზი გაუსვა „საშუალო მომხმარებლის“ ტესტს. კრიტერიუმს, რომელიც გულისხმობს გონივრულად ინფორმირებულ და წინდახედულ სუბიექტს. სასამართლომ ეროვნულ აღმასრულებელ ორგანოებს მიანდო იმის იდენტიფიცირების დისკრეცია, შესაძლოა თუ არა საშუალო მომხმარებელი შეცდომაში შეიყვანოს ვიზუალმა, მიუხედავად შინაარსობრივი თუ სიტყვიერი კონკრეტიკისა. პრეცედენტული საქმისგან განსხვავებით, სადაც ჩაის შემადგენლობა მცირე შრიფტით, შეფუთვის უკანა მხარეს იყო დატანილი, განსახილველ შემთხვევაში ინფორმაცია პროდუქციის შესახებ განთავსებული იყო უშუალოდ ინტერფეისის იმ ნაწილში, რომელიც წინ უძღვის შეკვეთის დადასტურებას. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულება (ეკრანის ანაბეჭდი) ადასტურებს, რომ ინფორმაცია რაოდენობრივ მახასიათებლებთან დაკავშირებით იყო მკაფიო, თვალსაჩინო და აღქმადი. ამდენად, მოვაჭრის ქმედებას არ შეეძლო საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა შეეცვალა უარყოფითად. შესაბამისად, არ იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის ან არაკეთილსინდისიერი კომერციული საქმიანობის განხორციელების ფაქტი.

[redacted]

[redacted]

სააგენტო დამატებით ყურადღებას გაამახვილებს ევროკავშირის სასამართლოს გადაწყვეტილებას საქმეზე C-324/09[28], რომლის მიხედვითაც, სასამართლომ განმარტა, რომ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი არის პირი, რომელიც შემოიფარგლება, ნეიტრალური შუამავლის ფუნქციით. შუალედურ მომსახურებას არ ეწევა ის პირი, რომელიც აქტიურად მოქმედია, რაც მას კლიენტების მონაცემების კონტროლის საშუალებას აძლევს.

კიდევ ერთ გადაწყვეტილებაში სასამართლომ განმარტა, რომ შუალედური მომსახურების მიმწოდებლის იდენტიფიცირებისთვის ყურადღება უნდა მიექცეს, რამდენად ნეიტრალური აქტორია ის. აღნიშნულის დასადგენად უნდა შეფასდეს, რამდენად პასიურ მომსახურებას აწვდის ის მხარეებს. შესაფასებელია რამდენად უმნიშვნელო, ავტომატიზირებული და

[28] C-324/09. L'Oréal SA and Others v eBay International AG and Others [2011]. ECLI:EU:C:2011:474

პასიურია მისი მომსახურება. აგრეთვე რამდენად უმნიშვნელოა მისი ცოდნა ან კონტროლი მონაცემებზე, რომლებსაც ის ინახავს.[29]

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის პოზიციას, რომ ის წარმოადგენს მხოლოდ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელს და არ აქვს რესტორნების/მაღაზიების მიერ განთავსებული ინფორმაციის კონტროლის საშუალება, აღნიშნულს გამორიცხავს მისი ბიზნესმოდელი. სააგენტო განმარტავს, რომ მოვაჭრე არ წარმოადგენს პასიურ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელს, მომხმარებელს, კურიერსა და რესტორნებს/მაღაზიებს შორის, არამედ ის არის ურთიერთობის აქტიური მხარე. მოვაჭრის მომსახურება არ შემოიფარგლება მხოლოდ შუალედური საშუალების შექმნით, რათა მხარეები დაუკავშირდნენ ერთმანეთს. ამდენად, სააგენტო განმარტავს, რომ ისეთი კომერციული საქმიანობის პირობებში, რომელსაც მოვაჭრე ეწევა, მას აქვს ვალდებულება უზრუნველყოს ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის დაცულობა, რათა არ მოხდეს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა. შუალედური მომსახურება, თავის თავში გულისხმობს ორი ან მეტი მხარის გარიგების დადების ხელშეწყობას. აღნიშნულის გათვალისწინებით კი, შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ მომხმარებლისთვის წინასწარ იყოს ცნობილი გარიგების მეორე მხარის შესახებ ინფორმაცია, ამ უკანასკნელის საფირმო სახელწოდების, საიდენტიფიკაციო ნომრის, იურიდიული მისამართისა თუ სხვა ინფორმაციის მიწოდების გზით. წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით სააგენტოს არაერთხელ გაუკეთებია განმარტება. აღსანიშნავია, რომ თემა დეტალურად არის ასახული უწყების მიერ დამტკიცებულ „ელექტრონული კომერციის სახელმძღვანელო" დოკუმენტში.[30] დამატებით, აღსანიშნავია სააგენტოსა და შპს „ვოლტ ჯორჯიას" შორის 2023 წლის 03 მაისს გაფორმებული და სააგენტოსა და შპს „გლოვოაფფ ჯორჯიას" შორის 2023 წლის 29 მაისს გაფორმებული პირობითი ხელშეკრულება, რომელთა საფუძველზეც, ამ უკანასკნელებს დაეკისრათ, მომხმარებლისთვის, ყველა იმ მოვაჭრის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება, რომლებიც მათი პლატფორმის საშუალებით ახორციელებენ საქონლის რეალიზებას.[31;32] დასაწყისშიც ვრცლად იქნა განმარტებული, მოვაჭრის დეფინიცია, რომელიც არ შემოიფარგლება უშუალოდ საქონლის ან მომსახურების გამყიდველი პირით. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიზანშეწონილად მიიჩნევს აღნიშნოს, რომ პლატფორმით სარგებლობისას გარიგების მეორე მხარის იდენტიფიცირების შეუძლებლობის შემთხვევაში, მოვაჭრედ თავად პლატფორმა ჩაითვლება.

[29] C-236/08 to C-238/08. Google France and Google [2010]. ECLI:EU:C:2010:159

[30] https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpd9L9oj.pdf 15-18.
[31] https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpEJBnZO.pdf პუნქტი 1.1.1.
[32] https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpbrd8ZM.pdf პუნქტი 1.1.1.

3.5. კურიერის მიერ მომსახურების ჯეროვნად გაწევის ვალდებულების კონტროლი

განცხადების მიხედვით, მან Bolt Food-ის აპლიკაციის მეშვეობით შეიძინა პროდუქტი, რისთვისაც გადაიხადა 95 ლარი. თუმცა, საბოლოო ჯამში, კურიერთან კომუნიკაციის მცდელობის მიუხედავად, მომხმარებელს შეძენილი საქონელი არ ჩაბარდა. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ იქნა შესაბამისი მტკიცებულებები, რომლითაც დასტურდება, რომ მომხმარებელმა საქონელი ვერ მიიღო საკუთარი ბრალეულობით. აღნიშნულის პასუხად, მომხმარებელს პოზიცია არ წარმოუდგენია. საქმეში არსებული მტკიცებულებების მიხედვით, იკვეთება, რომ საქონლის მიუღებლობა, მართლაც მომხმარებლის ბრალეულობით იყო გამოწვეული. ამდენად სააგენტო არ შეაფასებს მოცემულ შემთხვევას.

აქვე განსამარტია, რომ სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის პოზიციას, იმასთან დაკავშირებითაც, რომ ის არის მარტოოდენ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი, რომელიც აკავშირებს: 1. მომხმარებელსა და რესტორან/მაღაზიას 2. მომხმარებელსა და კურიერს. [redacted]

საგულისხმოა, რომ „ზოგადი პირობები ბოლტ ფუდის მომსახურების პირობები მიწოდების პარტნიორთან"[33] განსაზღვრავს საქონლის მიწოდების საფასურს. წესების თანახმად: „ბოლტი, იმოქმედებს რა როგორც მიწოდების პარტნიორის წარმომადგენელი, მოამზადებს და გაუგზავნის კლიენტს ან ბოლტის ბიზნეს მომხმარებელს ინვოისს(ებს) მიწოდების საფასურისთვის და (საჭიროების შემთხვევაში) მცირე შეკვეთის საფასურისა და ბონუსებისთვის მიწოდების პარტნიორის სახელით და მიიღებს კლიენტის ან ბოლტის ბიზნეს მომხმარებლის გადახდას მიწოდების პარტნიორის სახელით, ნაღდი ფულით გადახდის გარდა."[34] მოვაჭრის მიერვე განისაზღვრება კურიერის მიერ შეკვეთის მიწოდების წესები, კურიერის დალოდების დრო, კურიერის მიერ შეკვეთის აღების წესი, საკვების ტრანსპორტირების წესი და სხვა. დოკუმენტის თანახმად: „მიწოდების საფასური გამოითვლება ბოლტ ფუდის პლატფორმის მიერ თითოეული მიწოდებისთვის და შესაძლოა შეიცავდეს სხვადასხვა ტიპის საფასურს (მათ შორის სერვისის საფასურს)."[35]

---

[33] https://Bolt.eu/ka-ge/legal/delivery/tnc-delivery-partner/ (2026 წლის 27 ივლისის მდგომარეობით)
[34] იქვე. გადახდები და ინვოისები.
[35] იქვე. საფასური.

სააგენტო კიდევ ერთხელ გაამახვილებს ყურადღებას საქართველოს სახალხო დამცველის მიერ გაცემულ რეკომენდაციაზე, რომლითაც დადგინდა, რომ მოვაჭრესა და კურიერებს შორის არსებობს შრომითი ურთიერთობა.[36]

სააგენტო არ შეაფასებს რა ტიპის ხელშეკრულება არსებობს მოვაჭრესა და კურიერებს შორის, რადგან ამას არსებითი მნიშვნელობა სამომხმარებლო სამართლის მიზნებისთვის არ აქვს. ზემოთ მიმოხილული „ზოგადი პირობები ბოლტ ფუდის მომსახურების პირობები მიწოდების პარტნიორთან" პირობებიდან ნათლად ჩანს, რომ მოვაჭრე არ არის უბრალო შუამავალი კურიერსა და მომხმარებელს შორის. მის მიერ განსაზღვრული მიწოდების პირობებით ცალსახად დგინდება, რომ ის ორგანიზებას უწევს მთლიანად მომხმარებლის მიერ საქონლის შეკვეთისა და მიღების პროცესს, რაც თავისთავად გამორიცხავს უბრალო შუამავლობას. სააგენტო გაამახვილებს ყურადღებას ევროკავშირის სასამართლოს გადაწყვეტილებაზე C-434/15[37] და აღნიშნული გადაწყვეტილებით დადგენილი კრიტერიუმების მიხედვით ადგენს, რომ: I. მოვაჭრე (და Bolt, რომელიც მასთან დაკავშირებული პირია) აკონტროლებს Bolt Food-ის პლატფორმას; II. მიწოდების პირობების თანახმად, მიწოდების საფასური დგინდება თავად აპლიკაციის მეშვეობით, შესაბამისად მოვაჭრის მიერ; III. მოვაჭრეს შეუძლია წვდომა შეუზღუდოს როგორც კურიერს, ისე მომხმარებელს. მაგალითად კურიერთან დაკავშირებულ პირობებში ვკითხულობით: „ბოლტს შეუძლია დროებით შეზღუდოს ან გათიშოს მიწოდების პარტნიორის ან მის ანგარიშთან დაკავშირებული წვდომები ბოლტ ფუდის პლატფორმის მთლიან ან გარკვეულ ნაწილზე. ბოლტი მიიღებს გონივრულ ზომებს იმისათვის, რომ მიწოდების პარტნიორს წინასწარ აცნობოს ბოლტ ფუდის პლატფორმის მთლიანად ან გარკვეულ ნაწილზე წვდომის ნებისმიერი დროებითი შეზღუდვის ან გათიშვის შესახებ, სადაც ეს გონივრულად შესაძლებელია."[38]; „იმისათვის, რომ ბოლტის სხვადასხვა პლატფორმაზე მომხმარებლის გამოცდილება იყოს ერთგვაროვანი და უსაფრთხო, თუ მიწოდების პარტნიორის და/ან ნებისმიერი უფლებამოსილი პირის, რომელიც მიწოდების სერვისს აწვდის მიწოდების პარტნიორის სახელით, წვდომა დროებით შეჩერებულია ბოლტ ფუდის პლატფორმაზე ან ზოგადი პირობები შეწყდა, ბოლტს აქვს უფლება დროებით შეაჩეროს ან გააუქმოს მიწოდების პარტნიორის და/ან შესაბამისი უფლებამოსილი პირის წვდომა ასევე ბოლტის სხვა პლატფორმებზე (მაგალითად, მგზავრობის პლატფორმაზე). აღნიშნულ შემთხვევაში, ბოლტს შეუძლია საკუთარი შეხედულებით, აუკრძალოს მიწოდების პარტნიორს და/ან უფლებამოსილ პირს ბოლტის სხვა პლატფორმებზე ახალი ანგარიშის რეგისტრაცია."[39]

მომხმარებლის შეზღუდვებში აღნიშნულია: „ბოლტი უფლებამოსილია დროებით შეაჩეროს კლიენტის წვდომა ბოლტ ფუდის პლატფორმაზე ან შეწყვიტოს ამ ზოგადი პირობებით სარგებლობა მყისიერად და/ან უარი თქვას ან გააუქმოს ნებისმიერი შეკვეთა[...]".[40]

სააგენტო აღარ მიიჩნევს საჭიროდ დამატებით გამოიკვლიოს მოვაჭრის წესები და პირობები, რადგან ზემოაღნიშნული სრულიად საკმარისია იმის დასადგენად, რომ მოვაჭრე მათ შორის ახორციელებს საქონლის ტრანსპორტირების მომსახურების მიწოდებას

---

[36] https://www.ombudsman.ge/res/docs/2021061423015589955.pdf
[37] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:62015CJ0434
[38] https://Bolt.eu/ka-ge/legal/delivery/tnc-delivery-partner/ (2026 წლის 27 ივლისის მდგომარეობით)
[39] იქვე.
[40] https://Bolt.eu/ka-ge/legal/delivery/tnc-Food-delivery-client/ (2026 წლის 27 ივლისის მდგომარეობით)

მომხმარებლებისთვის და მომხმარებლების წინაშე მომსახურების ხელშეკრულებიდან წარმომდგარ საკითხებთან დაკავშირებით თავად არის პასუხისმგებელი. მათ შორის: კურიერის მიერ საქონლის დაგვიანებით მიწოდებაზე, საქონლის არ მიწოდებაზე თუ სხვა. ცალკეულ შემთხვევებში შესაძლოა მოვაჭრესა და რესტორანს/მაღაზიას შორის პასუხისმგებლობა გაზიარდეს ან მხოლოდ ამ უკანასკნელებს დაეკისროთ. მოვაჭრე რეალურად რომ ეწეოდეს მხოლოდ შუალედურ მომსახურებას, ის არ ჩაერეოდა მომხმარებელსა და რესტორანს/მაღაზიას, მომხმარებელსა და კურიერს შორის არსებულ ურთიერთობაში ამ დოზით. შუალედური მომსახურების მიწოდებისას, მისი ვალდებულება და კონტროლი ამოიწურებოდა მხარეების დაკავშირებით. საგულისხმოა, რომ კიდევ უფრო პასიურია შუალედური მომსახურების მიმწოდებლის როლი. „ელექტრონული კომერციის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მომსახურების მიმღების ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარებისას ან საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფისას შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი ამ ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი არ არის, თუ:

ა) იგი არ ყოფილა ინფორმაციის გატარების ინიციატორი;

ბ) მას არ აურჩევია გატარებული ინფორმაციის მიმღები;

გ) მას არ შეურჩევია ან არ შეუცვლია გატარებული ინფორმაციის შინაარსი.

მოცემულობაა, რომ მოვაჭრეს, Bolt Food-ის საქმიანობის ფარგლებში, აქვს ნაკისრი ვალდებულება აკონტროლოს ცალკეული მაღაზიების/რესტორნების მიერ განთავსებული ინფორმაციის სიზუსტე. მოვაჭრე ახდენს, მთლიანად Bolt Food-ის საქმიანობაზე არსებით და გადამწყვეტ გავლენას, ის არ არის უბრალოდ პლატფორმა, სადაც მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესების თანაკვეთა ხდება. სწორედ აღნიშნული ჩართულობა განაპირობებს მსგავსი ტიპის ბიზნეს მოდელების პოპულარიზაციას თანამედროვე რეალობაში. მომხმარებელს არ უწევს შეკვეთილი საქონლის დამზადების კონტროლი, არც კურიერის დამოუკიდებლად მოძიება და შემდგომში მის მიერ ვალდებულების შესრულების კონტროლი. მსგავსი ბიზნეს-სამომხმარებლო მოდელის პოპულარობა ცალსახად მიანიშნებს, ამგვარი კომერციული საქმიანობის სიკეთეებზე, თუმცა სამართლებრივი სტაბილურობისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვისთვის მნიშვნელოვანია, რომ ყველა საქმიანობას დაერქვას თავისი სახელი და მოვაჭრემ აღიაროს და იკისროს თავისი ვალდებულებები და არ გადააკისროს პასუხისმგებლობა გარიგების სუსტ მხარეს - მომხმარებელს. საქმეში არსებული მტკიცებულებები თუ საჯარო ინფორმაციები ნათლად წარმოაჩენენ, რომ მოვაჭრე თავისთავადად არ არის შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი და არც მხოლოდ შუამავალი. ამიტომ მას ეკისრება როგორც მის პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაციის კონტროლი (ცალკეულ შემთხვევებში), ისე საქონლის მიწოდების ვალდებულების ჯეროვნად შესრულება.

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების მიხედვით ყურადღება უნდა მიექცეს მომხმარებლის პერსპექტივასაც, უფრო კონკრეტულად მისი აღქმით ვისთან ამყარებს ის სამართლებრივ ურთიერთობას.[41] გასათვალისწინებელია აგრეთვე საერთაშორისო გამოცდილებაც, დანიის სასამართლო პრაქტიკაზე დაყრდნობით, მომხმარებელმა სავაჭრო

[41] ilatova-Bilous, N. Once again platform liability: on the edge of the 'Uber' and 'Airbnb' cases. Internet Policy Review, 10(2). https://doi.org/10.14763/2021.2.1559 . 2021. 11.

პლატფორმისგან შეიძინა ავიაბილეთი კოპენჰაგენიდან ნიცის მიმართულებით და უკან. მომხმარებელმა ვეღარ შეძლო უკან დაბრუნება, რადგან ავიაკომპანია გაკოტრდა. სასამართლოს გადაწყვეტილებით, მართალია ფორმალურად ხელშეკრულება დაიდო მომხმარებელსა და ავიაკომპანიას შორის, მაგრამ, მომხმარებლის პერსპექტივიდან მან გარიგება დადო სწორედ პლატფორმასთან.[42]

ხაზგასასმელია ამერიკული მიდგომა, რომლის მიხედვითაც, კომპანია Amazon-ს დაეკისრა პასუხისმგებლობა ნაკლიანი საქონლის გამო. გადაწყვეტილება დაეფუძნა კომპანიის ბიზნეს მოდელსა და მის ურთიერთობას მომხმარებელსა და გამყიდველს შორის.[43] კიდევ ერთ საქმეში კომპანია Amazon-ს ისევ ნაკლიანი საქონლის გაყიდვისთვის დაეკისრა პასუხისმგებლობა ობიექტურ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით. დასაბუთების მიხედვით, ის შესაძლოა არ იყოს უშუალოდ გამყიდველი, მაგრამ მისი აქტიური ჩართულობა ნასყიდობის ხელშეკრულებაში და მისი როლი საქონლის ნასყიდობიდან მის მიწოდებამდე ჯაჭვში მას აქცევს პასუხისმგებელ პირადად. გადაწყვეტილების მიხედვით, ის აქტიურად არის ჩართული გაყიდვაში, გადახდის პროცესში, დასაწყობებაში, საქონლის გაგზავნასა და მომხმარებლისთვის სერვისის გაწევაში.[44] გამყიდველს, მომხმარებლებთან ურთიერთობა მხოლოდ Amazon-ის პლატფორმით შეუძლია. კომპანია თავად არის უფლებამოსილი საფრთხის შემცველი პროდუქტების ბრუნვიდან ამოღებაზე, კომპანია საქონლის ნაკლთან დაკავშირებულ პრეტენზიებზე უკუკავშირს თავად იღებს, რის შემდგომაც შეეძლო აღნიშნული საქონლის ამოღება ბრუნვიდან დაბოლოს კომპანიას გავლენა ჰქონდა ფასწარმოქმნაზეც.[45]

საგულისხმოა აგრეთვე ევროკავშირის სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმეზე C-149/15.[46] აღნიშნული გადაწყვეტილების მიხედვით, მომხმარებელმა შეიძინა ავტომობილი კომპანიისგან. ფაქტობრივი გარემოების მიხედვით, ავტომობილს გამოუვლინდა ნაკლი, რის გამოც მომხმარებელმა მიმართა კომპანიას შესაკეთებლად. ამ უკანასკნელმა მომხმარებელს განუცხადა უარი, რადგან მისი განმარტებით ავტომობილი ეკუთვნოდა არა მას, არამედ კერძო პირს. სასამართლოს განმარტებით, მოვაჭრის იდენტიფიცირებისთვის ყურადღება უნდა მიექცეს მომხმარებლის აღქმასაც, ვისთან დადო მან გარიგება. მოცემულ შემთხვევაში ყველა ზემოაღნიშნული პრეცედენტით დადგენილი სტანდარტის გათვალისწინებით (როგორც ობიექტური, ისე სუბიექტური კრიტერიუმების გათვალისწინებით), მომხმარებლის წინაშე შპს „ფუდლი" გამოდის, როგორც მოვაჭრე საქონლის ტრანსპორტირების მიზნებისთვის. როგორც ზემოთაც აღინიშნა, ის ორგანიზებას უწევს მომხმარებლის მიერ საქონლის შეძენასა და მიღებას. მომხმარებლის პერსპექტივიდან გარიგების მხარე (ტრანსპორტირებისას) არის Bolt Food, მომხმარებელი არ ირჩევს რომელ კურიერთან დადოს ტრანსპორტირების ხელშეკრულებადა არ მიეწოდება მათ შესახებ კონკრეტული ინფორმაცია. ამგვარ პირობებში კი, მომხმარებელთან ტრანსპორტირებაზე ერთადაერთი პასუხისმგებელი პირი არის შპს „ფუდლი". კურიერსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის მარეგულირებელი ზოგადი ნორმების მიხედვით, Bolt-ის მიერ განისაზღვრება საქონლის მიწოდების საფასური, ასევე ტრანზაქციის განხორციელებისას, ის აგზავნის ინვოისს მომხმარებელთან, თავად იღებს კურიერისთვის

---

[42] იქვე. 10.
[43] Bolger v. Amazon.com, LLC, No. 37-2017-00003009-CU-PL-CTL.
[44] Oberdorf v. Amazon.com Inc, No. 18-1041
[45] Bolger v. Amazon.com, LLC, No. 37-2017-00003009-CU-PL-CTL.
[46] C-149/15. Sabrina Wathelet v Garage Bietheres & Fils SPRL. ECLI:EU:C:2016:840

გადასახდელ ტრანსპორტირების ღირებულებას (მოქმედებს რა, როგორც მისი წარმომადგენელი). მომხმარებლის მიერ შეკვეთის საბოლოოდ მიღებისთვის მოვაჭრე დებს ერთი შეხედვით ნეიტრალური ტიპის გარიგებებს, თუმცა მათი ერთობლივად განხილვის შედეგად, ნათელი ხდება, რომ შპს „ფუდლი" არა უბრალო შუამავალია, არამედ არის მრავალსუბიექტიანი გარიგების ორგანიზატორი. საგულისხმოა, რომ კურიერებთან მიმართებით მას კიდევ უფრო მეტი კონტროლის მექანიზმი აქვს ვიდრე უბრალოდ გარიგების ორგანიზებაა, რაც მას პასუხისმგებლად აქცევს კურიერების მიერ საქონლის ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებულ საკითხებში.

სააგენტომ იხელმძღვანელა მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ხელშეკრულებითა და დანართით, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებისა და საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყაროებით.

მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ.

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ფუდლის" (ს/ნ 405410782) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

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, 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 მოვაჭრის შპს „ფუდლის" (ს/ნ 405410782) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.