



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2024 წლის პირველი ოქტომბრის
№04/953 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე
მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2024 წლის პირველი ოქტომბრის №04/953 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „ლეკს“ (ს/ნ: 427741722) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „ლეკს“ (ს/ნ: 427741722) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „ლეკს“ (ს/ნ: 427741722) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს

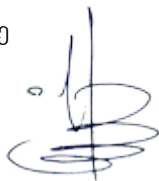


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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.

ირაკლი ლექვიჩაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2024 წლის პირველი ოქტომბრის №04/953 ბრძანების
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2024 წლის 23 აგვისტოს წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე (პ/ნ:) N01/4287 განცხადება მპს „ლეკის“ (ს/ნ: 427741722) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2024 წლის პირველი ოქტომბრის №04/953 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა, მოვაჭრისგან, ონლაინ შეიძინა სატრანსპორტო საშუალება - კვადროციკლი. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მიღებული კვადროციკლი არ არის იმავე ზომის, რაც შეუკვეთა, კერძოდ კვადროციკლი იყო იმაზე მცირე ზომის, ვიდრე მომხმარებელმა შეუკვეთა. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრეს განუცხადა აღნიშნულის შესახებ და მოითხოვა თანხის დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრისგან მიიღო უარი.

მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა: საქონლის ამსახველი ფოტოსურათები; გადახდის დამდასტურებელი დოკუმენტი; საქონლის ამსახველი ვიდეო და საქონლის ამსახველი ვიდეოს ბმული.

სააგენტოს 2024 წლის 26 ნოემბრის N01/6014 წერილით მომართა მომხმარებელმა, რომლის მიხედვითაც, მოვაჭრემ სრულად აუნაზღაურა გადახდილი თანხა და მას პრეტენზია აღარ აქვს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 30 აგვისტოს N02/3208 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
2. მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია იმის შესახებ, რა მოთხოვნის უფლება წარმოეშობა მას, თუკი საქონელი ნაკლოვანი (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) აღმოჩნდება და რა ფორმით ხდება ამ ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება;

3. ნაკლის მქონე (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) საქონლის შეცვლის/შეკეთების ვადის, წესისა და პირობების შესახებ.

წინამდებარე წერილი გაიგზავნა, სააგენტოსთვის ცნობილ მოვაჭრის მისამართზე. მოვაჭრემ ჩაიბარა წერილი, თუმცა მოვაჭრის მხრიდან წერილით გამოთხოვილი ინფორმაციის წარმოდგენა არ მომხდარა.

სააგენტოს 2024 წლის 3 ოქტომბრის №02/3666 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა, საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და კიდევ ერთხელ ეთხოვა, წარმოედგინა, სააგენტოს 2024 წლის 30 აგვისტოს N02/3208 წერილით მოთხოვილი ინფორმაცია. აღნიშნული წერილი, მოვაჭრეს გაეგზავნა, სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა აღნიშნული წერილების ჩაბარება მისთვის ვერ მოხერხდა.

სააგენტოს 2024 წლის 31 ოქტომბრის N01/5514 წერილით მომართა მოვაჭრემ, რომელშიც განმარტებულია, რომ მომხმარებელთან არსებული პრობლემა მოგვარდა. საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, სააგენტო დაუკავშირდა მომხმარებელს სატელეფონო კომუნიკაციის გზით, და გადაამოწმა, მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია. გადაამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ წინამდებარე ინფორმაცია არ შეესაბამებოდა სიმართლეს, კერძოდ მოვაჭრის მიერ თანხა სრულად არ იყო დაბრუნებული.

სააგენტოს 2024 წლის 7 ნოემბრის N01/5647 წერილით კვლავ მომართა მოვაჭრემ, რომელშიც განმარტებულია, რომ მომხმარებელთან არსებული პრობლემა მოგვარებულია. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2024 წლის 3 ოქტომბრის №02/3666 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 6 დეკემბრის N02/4824 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
2. მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია იმის შესახებ, რა მოთხოვნის უფლება წარმოეშობა მას, თუკი საქონელი ნაკლოვანი (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) აღმოჩნდება და რა ფორმით ხდება ამ ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება;
3. ნაკლის მქონე (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) საქონლის შეცვლის/შეკეთების ვადის, წესისა და პირობების შესახებ;
4. რომელი ონლაინ პლატფორმების საშუალებით ახორიცელებს მოვაჭრეკომერციულ საქმიანობას.

სააგენტოს 2024 წლის 6 დეკემბრის №02/4824 წერილი, სააგენტოსთვის ცნობილ, მოვაჭრის მისამართზე გაიგზავნა ორჯერ, თუმცა მისთვის წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

2025 წლის 7 მარტს, სააგენტოს 2024 წლის 6 დეკემბრის №02/4824 წერილი საქმის მასალებთან ერთად, მოვაჭრეს გაეგზავნა გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით, სავალდებულოდ წასაკითხი სტატუსით. წინამდებარე წერილს მოვაჭრე გაეცნო 2025 წლის 11 მარტს, თუმცა წერილის პასუხად, პოზიცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, 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.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნების განმარტებას, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების ბათილ სტანდარტულ პირობათა ჩამონათვალს.

აღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა;

ამავე პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას;

ამავე პუნქტის ე) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც დებულება, რომელიც მოვაჭრეს ათავისუფლებს ვალდებულებისგან, მომხმარებელს თავისი ვალდებულების შესასრულებლად დამატებითი ვადა განუსაზღვროს;

ამავე პუნქტის ზ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურების მიღებისთვის გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარი მოვაჭრემ თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებაზე უთითებს;

ამავე პუნქტის მ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საფუძვლიანი მიზეზის გარეშე, ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ შეტყობინებას მომხმარებელს გონივრულ ვადაში გაუგზავნის, ხოლო მომხმარებელს უფლება ექნება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე;

ამავე პუნქტის პ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს ან ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა ცალმხრივად განმარტოს.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83/EU 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/EU დირექტივის მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს

გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წვევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებისა და ვალდებულებებში.

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრულია იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნას მიჩნეული.

დანართის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს გამყიდველის ან მიმწოდებლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების ან ამ უკანასკნელისთვის ზიანის მიყენების შემთხვევაში, რაც გამოწვეულია გამყიდველის ან მიმწოდებლის ქმედებით ან უმოქმედობით;

დანართის პირველი პუნქტის (b) ქვეპუნქტის მიხედვით უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების ის სტანდარტული პირობა, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის სამართლებრივ უფლებებს გამყიდველთან, მიმწოდებელთან ან მესამე მხარესთან მიმართებით, მაშინ, როდესაც ვალდებულება არ შესრულდა ან არაჯეროვნად შესრულდა ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას;

დანართის პირველი პუნქტის (f) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების ის სტანდარტული პირობა, რომელიც გამყიდველს და მიმწოდებელს საშუალებას აძლევს უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც ამგვარი უფლებით სარგებლობა მომხმარებელს არ შეუძლია, ან პირობა, რომელიც გამყიდველს ან მიმწოდებელს საშუალებას აძლევს დააკავოს მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა, იმ მომსახურებისთვის, რომელიც მომხმარებელს ჯერ არ მიუღია და რა დროსაც ხელშეკრულებაზე უარი გამყიდველმა ან მიმწოდებელმა თქვა;

დანართის პირველი პუნქტის (g) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების ის სტანდარტული პირობა, რომელიც გამყიდველს და მიმწოდებელს საშუალებას აძლევს დამატებითი ვადის განსაზღვრის გარეშე უარი თქვას განუსაზღვრელი ვადით დადებულ ხელშეკრულებაზე;

დანართის პირველი პუნქტის (j) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების ის სტანდარტული პირობა, რომელიც გამყიდველს ან მიმწოდებელს ანიჭებს უფლებას, ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობა ხელშეკრულებით განსაზღვრული პატივსაღები საფუძვლის გარეშე;

დანართის პირველი პუნქტის (ო) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების ის სტანდარტული პირობა, რომელიც გამყიდველს ან მიმწოდებელს საშუალებას აძლევს განსაზღვროს შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს ან პირობა, რომელიც მიმწოდებელს ან გამყიდველს ექსკლუზიურ საშუალებას აძლევს ცალმხრივად განმარტოს ხელშეკრულების პირობები.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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 აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

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 ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ

შეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“², რომლის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828³ 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 იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდიდა კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებდა არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ჰქონდა სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

² 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.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

ქვევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) 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.⁴

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁵ 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.⁶

განსახილველ შემთხვევაში, მპს „ლეკი“ კომერციულ საქმიანობას ახორციელებდა დისტანციურად, „Tik-Tok“ პლატფორმისა (ბმული: <https://www.tiktok.com/@motobloki.georgia>) და ვებგვერდის - leki.ge-ს საშუალებით (ბმული: <https://leki.ge/>) (შემდგომში - სავაჭრო პლატფორმები). 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.

როგორც უკვე აღინიშნა, 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

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁵ იქვე, აბზაცი 53

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

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.

მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით და მომხმარებლის განცხადების და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, მხარეთა შორის ხელშეკრულების დადების მომენტში, არ შეესაბამებოდა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, იგულისხმება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმებზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო.

- მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდიდა ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის ვებგვერდზე ცალკე არის გამოყოფილი გარანტიის გვერდი (ბმული: <https://leki.ge/%e1%83%92%e1%83%90%e1%83%a0%e1%83%90%e1%83%9c%e1%83%a2%e1%83%98%e1%83%94%e1%83%91%e1%83%98/>), მასში არ არის მოხსენებული კანონისმიერი გარანტია, როგორც მომხმარებლის უფლება. რაც შეეხება მოვაჭრის Tik-Tok გვერდს, აღნიშნულ გვერდზეც, მსგავსად ვებგვერდისა არ არის ნახსენები კანონისმიერი გარანტია. შესაბამისად, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით განსაზღვრული საგარანტიო პირობები არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.
- გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დაადასტურებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმებზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომია საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა, საქმის შესწავლის ეტაპზე, სააგენტოს მიერ გადამოწმდა, როგორც მოვაჭრის Tik-Tok გვერდი,

აგრეთვე მოვაჭრის ვებგვერდი, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ და აგრეთვე დადგინდა, რომ მომხმარებლისთვის არ არის ხელმისაწვდომი საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეზერვუარო 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 შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁷ 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.⁸ 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 ფუნქციონალის დასადგენად.⁹

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 ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრანსპარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

⁸ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

⁹ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹⁰ 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.

3.3. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

საქმის შესწავლის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ვებგვერდი - leki.ge - ზე განთავსებული მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის არსებული ურთიერთობის მარეგულირებელი წესები და პირობები. კერძოდ, განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მარეგულირებელი პირობების მართლზომიერება.

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 პირობები ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.¹¹

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.¹²

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 პირობები 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

¹⁰ 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

¹¹ მდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

¹² მდრ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. მითითება-საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილება.

სახელმწიფოებო 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, რომ ის სტანდარტულად იქცეს, არამედ სასამართლოს მითითებით ხელმწიფოებრების 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.“¹³

აღსანიშნავია, ასევე, დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრება ხელმწიფოებრების 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).¹⁴

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების თანახმად, ხელმწიფოებრება მრავალჯერადად გამოყენებისთვის გამიზნულობის დასადგენად საჭიროა, შემთავაზებლის სუბიექტური ნების არსებობა, განზრახვა - გამოიყენოს პირობა მრავალჯერადად.¹⁵

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრეს, ზემოაღნიშნული პირობები განთავსებული აქვს ვებგვერდზე, თავის მხრივ ვებგვერდის ბმული განთავსებული აქვს Tik-Tok პლატფორმის გვერდზე. წესები და პირობები იწყება შემდეგი აბზაციით: „წინამდებარე წესები და პირობები წარმოადგენს თქვენსა და შპს „ლეკის“ (შემდგომში „კომპანია“ ან *leki.ge*) შორის დადებულ სავალდებულო ძალის მქონე შეთანხმებას და არეგულირებს თქვენ მიერ *leki.ge* ვებ-გვერდის გამოყენებას. *leki.ge*-ს ვებ-გვერდი ან/და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები, მათ შორის კომპანიის მიერ მერჩანტებისა და კლიენტების მისამართით განხორციელებული ნებისმიერი სახის კომუნიკაცია შემოთავაზებულ მომსახურებებთან დაკავშირებით, შემდგომში ერთობლივად წოდებულია, როგორც *leki.ge*-ს პლატფორმა.“ აღნიშნული ჩანაწერი ცხადყოფს, რომ მომხმარებელი მოვაჭრესთან სახელმწიფოებო ურთიერთობისას იბოჭება ამ პირობებით, ხოლო მათი შეცვლა მას არ შეუძლია.

წინამდებარე წესებისა და პირობების შესწავლის საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ ხელმწიფოებრებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული და აქვთ იმპერატიული ხასიათი. სამომხმარებლო პირობებს მომხმარებელი და მოვაჭრე ინდივიდუალურად არ აყალიბებენ. სამომხმარებლო ურთიერთობის მარეგულირებელი პირობები მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან, ინდივიდუალურ შეთანხმებას არ ექვემდებარება.

ამასთანავე, სტანდარტული პირობების ვებგვერდზე განთავსებით მოვაჭრე მიზნად ისახავს ისინი მრავალჯერადად, თითოეულ მომხმარებელთან ურთიერთობის დასარეგულირებლად გამოიყენოს. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა გონივრულ ვარაუდს, რომ ისინი მრავალჯერადად იქნება

¹³ საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილება.

¹⁴ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

¹⁵ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 185.

გამოყენებული. გამომდინარე აქედან, წინამდებარე დოკუმენტი (მოვაჭრის წესები და პირობები)¹⁶, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, შესაბამისად ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და ის გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე. ამდენად სააგენტო ადგენს, რომ წარმოების ფარგლებში წინამდებარე წესები და პირობები შესწავლილ უნდა იქნას და შეფასდეს მათი კანონთან თავსებადობა.

ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

აღსანიშნავია, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების შესახებ ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC¹⁷, რომელიც არეგულირებს სამომხმარებლო ურთიერთობაში, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებულ საკითხებს. აღნიშნული დირექტივა განსაზღვრავს თუ როგორ უნდა შეფასდეს ხელშეკრულების პირობათა უსამართლობა, რა გარემოებებს უნდა მიეცეს ყურადღება და რა შედეგი შეიძლება დადგეს, თუკი გარიგებაში ასეთი პირობა იარსებებს. აღსანიშნავია წინამდებარე დირექტივის დამატება, რომელიც მიემართება დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტს და რომელიც ჩამოთვლის პირობათა იმ ტიპებს, რომლების შესაძლოა მიჩნეულ იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად. აღნიშნულ დამატებასთან მიმართებით საინტერესოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტება 2015 წლის 26 თებერვლის C-143/13 საქმეში, რომლის თანახმადაც, 93/13/EEC დირექტივის აღნიშნული დამატება განსაზღვრავს ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტულ პირობათა ე.წ. „შავ სიას“. მსგავსი მექანიზმი არის ერთ-ერთი მკაცრი ზომა, რომელიც წევრმა სახელმწიფოებმა შეიძლება მიიღონ რათა უზრუნველყონ მაქსიმალური დაცვის ხარისხი მომხმარებლისათვის. სასამართლოს განმარტებით, აღნიშნული სიით განსაზღვრული პირობები თავისი შინაარსის გათვალისწინებით მიიჩნევა უსამართლო სტანდარტულ პირობად და ის არ საჭიროებს შეფასებას ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში.¹⁸

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის ზოგიერთ ქვეყანის სამომხმარებლო კანონმდებლობა შეიცავს „შავ სიას“, მაგალითად: ბელგია, საფრანგეთი, ესპანეთი და ა.შ.¹⁹

მსგავსად ევროკავშირის კანონმდებლობისა, ქართული კანონმდებლობაც ითვალისწინებს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობათა იმ ჩამონათვალს, რომლებიც თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და ყველა შემთხვევაში არის ბათილი. აღნიშნულ ჩამონათვალს შეიცავს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტი. შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობა შეესაბამება, ზემოაღნიშნული ნორმის რომელიმე დანაწესს, ხსენებული მიიჩნევა ბათილად და სააგენტო აღარ შეაფასებს მხარეთა უფლება-მოვალეობებს შორის არსებობს თუ არა დისბალანსი თუ სხვა გარემოება, რომელიც ჩვეულებრივ შემთხვევაში, სტანდარტული პირობის

¹⁶ ბმული: <https://leki.ge/%e1%83%ac%e1%83%94%e1%83%a1%e1%83%94%e1%83%91%e1%83%98-%e1%83%93%e1%83%90-%e1%83%9e%e1%83%98%e1%83%a0%e1%83%9d%e1%83%91%e1%83%94%e1%83%91%e1%83%98/>

¹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:01993L0013-20220528>

¹⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 26 თებერვლის გადაწყვეტილება C-143/13

¹⁹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927(01)) გვ. 90.

უსამართლოდ მიჩნევის წინაპირობაა. კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტში გათვალისწინებული პირობათა ტიპები არის იმგვარი, რომ მათი არსებობა ხელშეკრულებაში თავისთავად გამოიწვევს, მხარეთა შორის უფლებრივ დისბალანსს.

მოცემულ შემთხვევაში სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს ის, თუ რამდენად არის მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები კანონშესაბამისი. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ეტაპზე დადგინდა, რომ მოვაჭრის საიტზე განთავსებული პირობებიდან ზოგიერთი არ არის კანონთან თავსებადი და წარმოადგენენ უსამართლო სტანდარტულ პირობებს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ უსამართლო სტანდარტულია მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობების 12.3. პუნქტი, რომლის მიხედვითაც: „კომპანია არ არის პასუხისმგებელი თქვენს ან ნებისმიერი პირის წინაშე სახელშეკრულებო, გაუფრთხილებელი, დელიქტური ან სხვა სახით, ნებისმიერი დანაკარგისა და ზიანისთვის, რომელიც წარმოიშვა, ან რაიმე ფორმით დაკავშირებული არის, თქვენს ან ნებისმიერ მესამე პირის მიერ მომსახურების გამოყენებასთან, პირდაპირ ან არაპირდაპირ, მათ შორის, შეზღუდვის გარეშე, ზიანი ბიზნესის დაკარგვისთვის, მოგების დაკარგვისთვის (მათ შორის მოსალოდნელი მოგების დაკარგვის ან მიუღებლობისთვის) ბიზნეს საქმიანობის შეწყვეტისთვის, ან სხვა ფულადი ან არსებითი/ნივთობრივი დანაკარგისთვის.“

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლო სტანდარტულია პირობა, რომელიც გამოირიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული წინამდებარე პირობით ის გამოირიცხავს პასუხისმგებლობას ნებისმიერი ზიანისთვის. იმის გათვალისწინებით, რომ კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტში ჩამოთვლილი უსამართლო სტანდარტული პირობები არის ერთგვარი „შავი სია“ სააგენტოს უწევს შეაფასოს მართლოდენ ის, კონკრეტულ პირობაზე ვრცელდება თუ არა ზემოაღნიშნული ნორმის მოქმედება. მოცემულ შემთხვევაში პირდაპირი ჩანაწერია იმის შესახებ, რომ მოვაჭრე გამოირიცხავს ყოველგვარ პასუხისმგებლობას, რაც კონტრაქტს ან მესამე პირს მიაღება მოვაჭრის მომსახურების მიღებისას. წინამდებარე მუხლი არის ორ ბუნებოვანი, რადგან ის არეგულირებს, როგორც მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებულ ურთიერთობას, აგრეთვე მოვაჭრესა და სხვა კომერციული მიზნით მოქმედ სუბიექტს შორის ურთიერთობას. აღნიშნულ ჩანაწერს სააგენტო უსამართლო სტანდარტულად მიიჩნევს მართლოდენ მომხმარებელთან ურთიერთობისას და არ აფასებს მას კომერციულ სუბიექტებთან ურთიერთობისას. ამდენად სააგენტო მიიჩნევს, რომ წინამდებარე ნორმა არის უსამართლო სტანდარტული პირობა მომხმარებელთან ურთიერთობის რეგულირების ქრილში. იმდენად, რამდენადაც, მოვაჭრე გამოირიცხავს საკუთარ პასუხისმგებლობას იმ ზიანისთვის, რომელიც მომხმარებელს მიაღება მოვაჭრის ბრალეული ქმედებით.

რაც შეეხება ს, მან სააგენტოს მომართა 2024 წლის 26 ნოემბრის N01/6014 წერილით, რომლის მიხედვითაც მოვაჭრემ მას სრულად აუნაზღაურა საქონლის შესაძენად გადახდილი თანხა.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ლეკის“ (ს/ნ: 427741722) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, 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 „ლეკის“ (ს/ნ: 427741722) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.