



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 24 ივნისის №04/981 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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:**

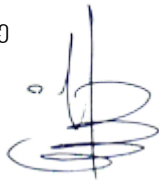
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 24 ივნისის №04/981 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.



5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 24 ივნისის №04/981 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....                    | 3  |
| 1.1. განმცხადებლების პოზიცია .....                   | 3  |
| 1.2. მოვაჭრის პოზიცია .....                          | 4  |
| თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....                  | 4  |
| თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....                     | 8  |
| 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა ..... | 8  |
| 3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი .....      | 9  |
| თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....                     | 17 |

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილია 2026 წლის 2 ივნისის №01/4973

და 2026 წლის 15 ივნისის №01/5425 განცხადებები - შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტომ 2026 წლის 24 ივნისის №04/981 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე. აღნიშნულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო 2026 წლის 6 ივლისის №01/6094;

2026 წლის 7 ივლისის №01/6133,

2026 წლის 7 ივლისის №01/6170;

2026 წლის 10 ივლისის №01/6253;

2026 წლის 14 ივლისის

№01/6349;

2026 წლის 16 ივლისის №01/6402;

2026 წლის 16 ივლისის №01/6431;

2026 წლის 21 ივლისის №01/6555 და

2026 წლის

4 აგვისტოს №01/7056 განცხადებები.

### 1.1. განმცხადებლების პოზიცია

მომხმარებელთა განცხადებების თანახმად, Instagram და Facebook პლატფორმებზე არსებული გვერდებიდან „food\_gallery\_georgia“ (ბმული: [https://www.instagram.com/food\\_gallery\\_sakartvelo?igsh=MXVqcm9sdzRuMmZ3](https://www.instagram.com/food_gallery_sakartvelo?igsh=MXVqcm9sdzRuMmZ3)) და „Food Gallery ფუდ გალერი“ (ბმული: <https://www.facebook.com/bakeryhoney2017>) შეიძინეს 30-დღიანი კვების მომსახურება, რომელზეც უარი თქვეს მომსახურების დაწყებამდე და მოითხოვეს გადახდილი თანხის დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრე მრავალჯერადად ცვლის თანხის დაბრუნებისათვის განსაზღვრულ ვადას.

ამასთან, წარმოდგენილი განცხადებების თანახმად, რიგ შემთხვევებში, მიღებული მომსახურება არ შეესაბამებოდა შეთანხმებულ პირობებს. კერძოდ, ვერ აკმაყოფილებდა გონივრულად მოსალოდნელ ხარისხობრივ მაჩვენებელს და საკვებმა გამოიწვია მომხმარებელთა ნაწილის მოწამლა. აღნიშნული გარემოება გახდა მომხმარებელთა მიერ მომსახურების გაუქმებისა და ხელშეკრულებიდან გასვლის საფუძველი.

მომხმარებელთა განმარტებით, მოვაჭრე იყენებს თანხის დაბრუნების არაერთგვაროვან, თვითნებურ ვადებს, თუმცა, ფაქტობრივ გარემოებებზე დაყრდნობით, იგი სისტემატურად არღვევს ნაკისრ ვალდებულებას და აჭიანურებს გადახდილი თანხის უკან დაბრუნებას.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 25 ივნისის №02/4209 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 24 ივნისის №04/981 ბრძანებით მოვაჭრის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ. ამავე წერილით გამოთხოვილ იქნა პოზიცია განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, ასევე, ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლებთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი სავაჭრო წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ, რომლის წარმოსადგენადაც განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

2026 წლის 25 ივნისის №02/4209 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე 2026 წლის 29 ივნისს, თუმცა მოთხოვნილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2026 წლის 7 ივლისის №02/4482 და 2026 წლის 17 ივლისის №02/4830 წერილებით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის წარმოებაში მომხმარებელთა ჯგუფის ჩართვის შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2026 წლის 7 ივლისის №02/4482 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 9 ივლისს, ხოლო 2026 წლის 17 ივლისის №02/4830 წერილი - 2026 წლის 21 ივლისს, თუმცა მოთხოვნილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია 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 დადუპვას, 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 მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში ეს ვადა აითვლება ხელშეკრულების დადებიდან.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

### ***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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<sup>1</sup>

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

### ***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.

---

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

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

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

### **თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

#### **3.1. მომხმარებელთა 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 ადგება ან შესაძლოა მიაღდეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 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, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ

მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>2</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>3</sup> 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 მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828<sup>4</sup> 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 აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება 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.

<sup>2</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> <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 ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 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 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.<sup>5</sup>

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების 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,<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, „Facebook“ (ბმული: <https://www.facebook.com/bakeryhoney2017>) და „Instagram“ (ბმული: [https://www.instagram.com/food\\_gallery\\_sakartvelo?igsh=MXVqcm9sdzRuMmZ3](https://www.instagram.com/food_gallery_sakartvelo?igsh=MXVqcm9sdzRuMmZ3)) პლატფორმების

<sup>5</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

<sup>6</sup> იქვე, აბზაცი 53

<sup>7</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

მეშვეობით. 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 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.

სააგენტოს მიერ საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლებს არ მიეწოდება კანონის მე-5 და მე-10 მუხლით განსაზღვრული ინფორმაცია, კერძოდ:

- მომხმარებლებს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის) და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის 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. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებლებს კანონთან შეუსაბამო ინფორმაციას აწვდის დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის მომსახურების უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ

ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის 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 დადებულ 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.<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup>

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

<sup>8</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

<sup>9</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

<sup>10</sup> იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>11</sup> 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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის Facebook პლატფორმაზე არსებულ გვერდზე „Food Gallery ფუდ გალერი“ (ბმული: <https://www.facebook.com/bakeryhoney2017>) განთავსებულია შემდეგი შინაარსის ინფორმაცია: „გაყიდული პროდუქციის თანხის უკან დაბრუნება ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ კომპანიის მხრიდან არის უხეშად დარღვეული პროდუქციის მიწოდების ფორმები. ასევე, მომხმარებლებს შეძენიდან 10 დღის ვადაში აქვთ უფლება გააუქმონ აღნიშნული მომსახურება - ამ შემთხვევაში კომპანია 20% საკომისიოს გამოკლებით უკან აბრუნებს თანხას, 10 დღიანი ვადის გასვლის შემდეგ, არ ხდება გაუქმება და თანხის დაბრუნება.“

მოვაჭრის მიერ შემუშავებული ზემოთხსენებული პირობები ეწინააღმდეგება კანონის რეგულირებას. კერძოდ, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში აითვლება ხელშეკრულების დადებიდან.

კანონით დადგენილი 14-დღიანი ვადა წარმოადგენს იმპერატიულ მოთხოვნას, რომლის შემცირება ან შეზღუდვა მხარეთა შეთანხმებით ან მოვაჭრის მიერ ცალმხრივად დადგენილი წესებით დაუშვებელია, თუ ეს აუარესებს მომხმარებლის სამართლებრივ მდგომარეობას. მოვაჭრის მიერ 10-დღიანი ვადის დადგენა და აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ თანხის დაბრუნების სრული გამორიცხვა წარმოადგენს მომხმარებლის კანონით გარანტირებული უფლების შეზღუდვას. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

მომხმარებელთა განცხადებებიდან იკვეთება, რომ მათ ხელშეკრულებაზე უარი თქვეს ხელშეკრულების დადებიდან მომსახურების დაწყებამდე და მოითხოვეს გადახდილი თანხის დაბრუნება, რასაც მოვაჭრის მხრიდან სათანადო რეაგირება არ მოჰყოლია.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის ქმედება არ შეესაბამება მოქმედ კანონმდებლობას. როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში, უარი თქვას მასზე 14 კალენდარული დღის ვადაში, ხსენებული ვადა კი აითვლება ხელშეკრულების დადებიდან.

---

<sup>11</sup> 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

შესაბამისად, ვინაიდან მომხმარებელთა მიერ მომსახურებაზე უარი დაფიქსირდა მომსახურების დაწყებამდე და კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მოვაჭრის მიერ თანხის დაბრუნების პროცესის უგულვებელყოფა წარმოადგენს მომხმარებლის კანონით გარანტირებული უფლების შეზღუდვას და არ შეესაბამება ზემოაღნიშნული ნორმის მოთხოვნებს.

გარდა ამისა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის თვალსაზრისით. კანონის მე-18 მუხლი განსაზღვრავს, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან და ეკრანის ანაბეჭდებიდან იკვეთება, რომ წინასწარ შეთავაზებული და მათ მიერ გაცნობილი კვების მომსახურების პირობები არსებითად განსხვავდებოდა ფაქტობრივად მიწოდებული მომსახურებისგან. ამასთან, წარმოდგენილი განმარტებების შესაბამისად, მიწოდებული საკვები ვერ აკმაყოფილებდა ხარისხის გონივრულად მოსალოდნელ სტანდარტს, გარკვეული საკვების შემთხვევაში არსებობდა მისი ვარგისიანობის ეჭვი და გამოიწვია მომხმარებელთა მოწამვლა. კანონის მიზნებიდან გამომდინარე, მომსახურების შესაბამისობა გულისხმობს როგორც წინასწარ შეთავაზებული პირობების დაცვას, ისე მომსახურების სათანადო ხარისხის უზრუნველყოფას. საკვების არასათანადო ხარისხი წარმოადგენს ხელშეკრულების არსებითი პირობების დარღვევას. ამასთან, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურება შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებსა და ხარისხობრივ სტანდარტებს.

ამასთან, საქმის შესწავლისას გამოიკვეთა, რომ ვინაიდან მიღებული მომსახურება არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულების პირობებს, მომხმარებლებმა უარი თქვეს ხელშეკრულებაზე. მოვაჭრე მომსახურების გაუქმების შემდგომ მომხმარებლებისთვის თანხის დაბრუნებას არ ახორციელებს გონივრულ ვადაში. საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დგინდება, რომ მომხმარებელთა მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებით მიმართვის შემდგომ, მოვაჭრე თანხის დაბრუნების განსხვავებულ ვადებს განსაზღვრავს ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში. თუმცა, აღნიშნული ვადა მუდმივად იცვლება და რიგ შემთხვევებში 1 თვეზე მეტი ვადითაც ჭიანურდება. მტკიცებულებათა ერთობლიობა ადასტურებს, რომ ადგილი აქვს სისტემურ პრაქტიკას, რომელიც მომხმარებელთა მრავლობით შემთხვევებს მოიცავს.

საქმის შესწავლის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე, ერთი მხრივ, არღვევს თანხის დაბრუნების ვალდებულებისთვის მის მიერვე დადგენილ ვადას, ხოლო, მეორე მხრივ, რეალური მოცემულობა სცდება გონივრულ ვადასაც, რომლის ფარგლებშიც რესტიტუციული ვალდებულება უნდა შესრულებულიყო.

ფინანსური რესტიტუციის გონივრული ვადის შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს საერთაშორისო სტანდარტები. OECD-ის რეკომენდაციის (2016) 43-ე პარაგრაფის თანახმად, მომხმარებელს უნდა მიეცეს სამართლიან, მარტივად გამოყენებად, გამჭვირვალე და ეფექტიან მექანიზმებთან რეალური წვდომის შესაძლებლობა, რათა დროულად გადაწყდეს ეროვნული და ტრანსსასაზღვრო ელექტრონული კომერციის დავები და, საჭიროებისამებრ, უზრუნველყოფილ იქნეს ზიანის ანაზღაურება, ზედმეტი ხარჯებისა და ტვირთის გარეშე.<sup>12</sup>

აღნიშნული საერთაშორისო სტანდარტი ხაზს უსვამს, რომ მომხმარებლის უფლებების ეფექტიანი რეალიზებისათვის აუცილებელია არა მხოლოდ თანხის დაბრუნების ფორმალური შესაძლებლობის არსებობა, არამედ ამ პროცესის დროულობა და გამჭვირვალობა. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ თანხის დაბრუნების გაჭიანურება არა მხოლოდ არღვევს ეროვნული კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტს, არამედ ეწინააღმდეგება OECD-ის მიერ ჩამოყალიბებულ დროული ანაზღაურების პრინციპს, რომელიც მომხმარებლის დაცვის საერთაშორისო სამართლის ერთ-ერთ ფუნდამენტურ საყრდენს წარმოადგენს.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ადგენს 14 დღიან ვადას სპეციფიკური სამართლებრივი სიტუაციისათვის - ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე განხორციელებული უარისათვის, სადაც მოვაჭრეს სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევა არ მიუძღვის. ეს ვადა წარმოადგენს ნორმატიულ მინიმუმს, რომელსაც კანონმდებელი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულების სამართლებრივად ყველაზე ნაკლებად საფუძვლიანი შემთხვევისათვის. ამდენად, კანონმდებელი ითვალისწინებს ყველაზე სუსტი სამართლებრივი პოზიციის მქონე მომხმარებლისთვისაც კი ოპერატიული თანხის დაბრუნების ვალდებულებას, რაც მომდევნო სამართლებრივი მსჯელობის ლოგიკურ საყრდენს ქმნის.

აღნიშნული მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე, არსებობის შემთხვევაში, მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.

სამართლის ზოგადი პრინციპიდან (a fortiori) გამომდინარე, თუ კანონმდებელი მოვაჭრეს 14-დღიან ვადას უწესებს იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი ხელშეკრულებიდან ყოველგვარი სამართლებრივი პრეტენზიის გარეშე (სუბიექტური უფლებით) გადის, მით უფრო მკაცრად უნდა იქნეს დაცული ეს ვადა მაშინ, როდესაც სახეზეა ხელშეკრულების დარღვევა. სამართლებრივად „სუსტ“ შემთხვევაში (როცა ხელშეკრულება ჯეროვნად იყო შესრულებული) დადგენილი ვადის გავრცელება სამართლებრივად „ძლიერ“ შემთხვევებზე (როცა მომხმარებელს მყარი სამართლებრივი საფუძველი აქვს) ლოგიკურს ხდის იმას, რომ

<sup>12</sup> OECD, Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce, OECD/LEGAL/0422 (2016), Section VI, para. 43.

მოვაჭრის რესტიტუციული ვალდებულება არ შეიძლება იყოს უფრო ხანგრძლივი ან განუსაზღვრელი.

სააგენტო იზიარებს საქართველოს უზენაესი სასამართლოს მიერ განვითარებულ მსჯელობას, რომელიც ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ შემთხვევათა ერთგვაროვანი შეფასების საკითხი ყოველთვის ამა თუ იმ სამართლებრივი პრობლემის თვალსაზრისიდან გამომდინარეობს, რომელიც სამართლის ნორმამ უნდა გადაწყვიტოს. ანალოგიის გზით ხარვეზის აღმოფხვრისათვის სამართლის ის ნორმა წარმოადგენს შედარების ბაზისს, რომლის ანალოგიით გამოყენებაც უნდა შემოწმდეს.<sup>13</sup>

საპირისპირო განმარტება წარმოშობდა შინაგანად წინააღმდეგობრივ სიტუაციას, სადაც სამართლებრივი პრეტენზიის მქონე მომხმარებელი უფრო გაურკვეველ ვადაში მოექცეოდა, ვიდრე სამართლებრივი საფუძვლის არმქონე პირი. მსგავსი შედეგი არღვევს სამართლებრივი მოწესრიგების თანმიმდევრულობის პრინციპს. შიდა წინააღმდეგობის გამორიცხვა კი განმარტების უმთავრესი მეთოდოლოგიური მოთხოვნაა, რომლის უგულებელყოფაც ნორმის ტელეოლოგიურ (მიზნობრივ) არსს დააკარგვინებდა.

ფინანსური რესტიტუცია წარმოადგენს ხელშეკრულებიდან გასვლის თანმდევ შედეგს, ხელშეკრულებიდან გასვლა მომხმარებლისთვის პრეზუმირებულად შექმნილი დაბრკოლებაა, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ამბობს ყოველგვარი მიზეზის გარეშე. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ ფინანსური რესტიტუციის ფარგლებში მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნება უნდა განხორციელდეს დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუმეტეს 14 დღის განმავლობაში. მხარეებს შეუძლიათ შეთანხმდნენ განსხვავებულ, თუმცა 14 კალენდარული დღის ფარგლებში მოქცეულ ვადაზე. საქმის შესწავლისას გამოვლენილი მოვაჭრის სისტემური ქცევა - საკუთარი გაცხადებული ვადის სისტემატური დარღვევა და ზოგ შემთხვევაში ერთ თვეზე მეტი ვადით გაჭიანურება სცდება ყოველგვარ გონივრულ ზღვარს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებელთა სასარგებლოდ მათ მიერ წინასწარ გადახდილი თანხის იმ ნაწილის სრულად დაბრუნება, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემდგომ დარჩენილ გამოუყენებელ მომსახურებას, პროპორციული გადაანგარიშების საფუძველზე.

უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებლებს, არამედ ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენებას ადგილი აქვს მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მომხმარებლები მომსახურებით მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ შედეგს.

<sup>13</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2022 წლის 21 ივნისის განჩინება საქმეზე №ას-100-2022

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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 „ფუდ გალერი ჯორჯიას“ (ს/ნ 412798469) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.