



N 04/1028
01.07.2026

ბრძანება

1028-01-4-202607011220



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 04 ივლისის №04/729 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 2025 წლის 04 ივლისის №04/729 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) 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 18 მუხლის მოთხოვნებს.
4. შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

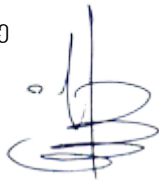


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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
2025 წლის 04 ივლისის №04/729 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	12
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	12
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	31

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2025 წლის 30 ივნისის N01/3853 განცხადება შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 04 ივლისის N04/729 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, , მოვაჭრესთან - შპს „ინდიგოსთან“ (ს/კ 415599150), რომელიც ახორციელებს მომხმარებლის მიერ შერჩეული ავტომობილების ამერიკულ აუქციონზე შეძენას, საქართველოში ტრანსპორტირებასა და მომხმარებლებისთვის მიწოდებას, დადო ხელშეკრულება ავტომობილის შეძენის თაობაზე. მომხმარებლის მითითებით, მან, შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენელს მიაწოდა ინფორმაცია რომ სურდა შეეძინა ტესლას (Tesla) მარკის ავტომობილი, მოდელი „იქსი“ (X), ამასთან მის ძირითად მოთხოვნას წარმოადგენდა, რომ ავტომობილი ყოფილიყო 7 (შვიდი) ადგილიანი.

2024 წლის 08 ნოემბერს კომპანიის წარმომადგენელმა: აცნობა, რომ კომპანიის მიერ შეძენილ იქნა მისთვის სასურველი ავტომობილი - Tesla Model X. 2025 წლის 20 იანვარს, შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენელმა მომხმარებელთან საუბარში აღნიშნა, რომ შეძენილი ავტომობილი იყო ხუთადგილიანი მოდელი, და არა შვიდადგილიანი მოდელი. როდესაც

მომხმარებელი უკმაყოფილება გამოხატა, შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენელმა სცადა პრობლემის დასაგეგმად გამოსავლის მოძიება და მომხმარებელს შესთავაზა, რომ შესაძლებელი იყო ავტომობილში მესამე რიგის სავარძლების დამონტაჟება, რითაც პრობლემა გადაიჭრებოდა. კომპანიის წარმომადგენელმა მას, ასევე, აცნობა, რომ აღნიშნული საკითხი გადაამოწმა სხვადასხვა პირებთან (ხელოსნებთან) რომლებმაც დაუდასტურეს აღნიშნულის ტექნიკური შესაძლებლობა. თუმცა, 2025 წლის 31 იანვრისათვის, კომპანიის

განუცხადა, რომ მესამე რიგის სავარძლების მონტაჟი მსხვილფასოვანი სამუშაოების საჭიროებდა, რომელიც ასევე გულისხმობდა მეორე რიგის სავარძლების შეცვლასაც, რის გამოც სავარძლების ღირებულება დაახლოებით 900-1000 აშშ დოლარით, ხოლო მონტაჟის ღირებულება 500 ლარის ოდენობით განისაზღვრებოდა.

გარდა აღნიშნული საკითხისა, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენლების არაერთი განცხადების მიუხედავად რომ ავტომობილი შემოწმებული იყო

კომპანიის მიერ ადგილზე დაქირავებული ექსპერტების მიერ, ავტომობილი ჩამოვიდა ელემენტის ბლოკის მნიშვნელოვანი დაზიანებით, რაზეც 2024 წლის 5 ნოემბრის ელექტრონულ კომუნიკაციაში შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენელმა განაცხადა, რომ დაზიანება პირველია ჩეკის მიხედვით, დარტყმა წინა მხარეს აქვს, თუმცა აღნიშნული ბატარეებს არ დააზიანებდა. ამასთან, კომპანიის წარმომადგენელი განმარტავდა, რომ ავტომობილს სუფთა ქარფაქსი (ონლაინ მონაცემთა ბაზა, რომელიც აგროვეებს და ინახავს ინფორმაციას ავტომობილების ისტორიის შესახებ) გააჩნდა და დაზიანება პირველი იყო. 2025 წლის 4 აპრილს, მას შემდეგ,

ს ცნობილი გახდა ავტომობილის ელემენტების დაზიანების შესახებ, აღნიშნულზე ინფორმაცია მიაწოდა კომპანიას, რაზეც კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ კიდევ ერთხელ გადაავლო თვალი მანქანას და ქარფაქსსაც და დაადასტურა, რომ ავტომობილი ყველამხრივ იდეალური ჩანდა. მომხმარებელი, ასევე, მიუთითებს, რომ 2024 წლის 4 ნოემბერს, კომპანიის წარმომადგენელმა მისი შეკითხვის პასუხად, თუ რა ჯდება ავტომობილის ტრანსპორტირება, კომპანიამ განუმარტა, რომ აღნიშნულის საფასური განისაზღვრებოდა 2 170 დოლარის ოდენობით.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელი ითხოვს ფასის შემცირებას 4,000 აშშ დოლარით ნაკლიანი შესრულებისათვის, ვინაიდან, მხარეთა შეთანხმების მიხედვით მას უნდა მიეღო შვიდადგილიანი ავტომობილი, თუმცა, მიიღო ხუთადგილიანი Tesla Model X, ხოლო აღნიშნული ორი მოდელის საბაზრო ღირებულებებს შორის სხვაობა საშუალოდ შეადგენს 4000 აშშ დოლარს. მომხმარებელი, ასევე, ითხოვს ელემენტების ბლოკის შეკეთების/შეცვლის ღირებულების სრულ ანაზღაურებას, რაც შეადგენს 5500 აშშ დოლარს (მეორადი ბლოკის ღირებულება) და 1800 (მონტაჟის ღირებულება) ლარს.

მომხმარებელმა, ასევე, განმარტა, რომ შპს „ინდიგოს“ მიერ კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის გაცნობა მისთვის არ განხორციელებულა არც ერთი ფორმით, მეტიც, შპს „ინდიგოს“ არც ერთ წარმომადგენელს აღნიშნული პოლიტიკის დოკუმენტის არსებობის შესახებ მისთვის ინფორმაცია არ მიუწოდებია.

ამასთან, მომხმარებელმა 2026 წლის 11 თებერვლის N01/1355 წერილით, დამატებით განმარტა, რომ შპს „ინდიგოს“ წარმომადგენელთან კომუნიკაციის პროცესში მიეწოდა ინფორმაცია, რომ ავტომობილის მდგომარეობა შეფასებული იყო „იქოქება და დადის“ სტატუსით, რაც მისი შეფასებით იმას ნიშნავდა, რომ ავტომობილს გადაადგილების პრობლემა არ გააჩნდა. თუმცა, ჩამოყვანის შემდგომ, აღმოჩნდა, რომ ავტომობილი ვერ გადაადგილდებოდა და მისი ელემენტები დაზიანებული იყო. ავტომობილის ტრანსპორტირება თბილისამდე განახორციელა თავად კომპანიამ. კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ავტომობილი საკუთარი სვლით ვერ გადაადგილდებოდა, რის გამოც მომხმარებელმა სთხოვა, რომ ევაკუატორის საშუალებით, ავტომობილი ხელოსანთან შპს „ინდიგოს“ გადაეყვანა. შესაბამისად, ავტომობილის ელემენტების პრობლემის შესახებ განმცხადებლისათვის ცნობილი გახდა შპს „ინდიგოს“ თანამშრომლების მიერ. აღნიშნული წერილით, მომხმარებელმა, ასევე, წარმოადგინა შპს „საიბერ-გარაჟის“ (ს/კ 406529323) წერილი, რომლის

თანახმად, 2020 წლის გამოშვების ავტომობილი - TESLA MODEL X (VIN Code: 5YJXCDE25LF284979) შესაკეთებლად, კომპანიის მიერ, მიღებული იქნა 2025 წლის 28 მარტს. ავტომობილის ელემენტები შემოწმებისას არ იტენებოდა, რაც გამორიცხავს აღნიშნული ელექტროავტომობილის ექსპლოატაციის შესაძლებლობას. ამასთან, აღნიშნა, რომ ავტომობილი იყო და არის 5 ადგილიანი.

მომხმარებელმა, ასევე, წარმოადგინა კომპანიასთან მიმოწერის დამადასტურებელი დოკუმენტები და გადარიცხვის დამადასტურებელი საგადახდო დავალებები.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 04 ივლისის N 02/2898 წერილით შპს ინდიგოს (ს/კ 415599150) ეცნობა განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით;
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ (სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სრულად);

სააგენტოს 2025 წლის 04 ივლისის N 02/2898 წერილზე პასუხი მოვაჭრემ, შპს „ინდიგომ“ (ს/კ 415599150) სააგენტოში წარმოადგინა 2025 წლის 16 ივლისის N 01/4276 წერილით.

წერილის თანახმად, შპს „ინდიგო“ (ს/კ 415599150) წარმოადგენს ავტოიმპორტიორ კომპანიას, რომელიც უზრუნველყოფს, კომპანიის მიერ ამერიკის აუქციონზე შერჩეული ავტოსატრანსპორტო საშუალების ავტონაწილების ტრანსპორტირებას საქართველოს ტერიტორიაზე. კომპანია მომხმარებლებს სთავაზობს სამი სახის მომსახურებას: ა) გადასცემს მათ ამერიკის აუქციონზე მონაწილეობისათვის საჭირო კოდებს ან/და დახმარებას უწევს აუქციონზე მონაწილეობის პროცესში, რაც მოიაზრებს მომხმარებლის მიერ შერჩეული ავტომობილის შესაძენად აუქციონზე მონაწილეობას მომხმარებლის ჩართულობით და თითოეული ეტაპის მასთან შეთანხმებით; ბ) კომპანია, დამკვეთის სურვილის შემთხვევაში, მოიძიებს და სთავაზობს მომხმარებელს მისთვის სასურველი მახასიათებლების მქონე ავტომობილს. ამასთან, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს, ისარგებლოს კომპანიის ექსპერტის კონსულტაციით, რომელიც აფასებს დამკვეთის მიერ შერჩეულ ავტომობილს აუქციონის მიერ აუქციონის საიტზე განთავსებული ინფორმაციის, ავტომობილის ფოტოსურათებისა და ე.წ. ქარფაქსის საფუძველზე და შესაბამის ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს. შესაბამის ინფორმაციაში მოიაზრება ინფორმაცია რომელიც შესაძლებელია მიიღო ავტომობილის დისტანციურად ფოტოსურათების, ასევე ქარფაქსისა და აუქციონის ინფორმაციის შეფასებით. გ) კომპანია მომხმარებელს უწევს მის მიერ აუქციონზე შეძენილი ავტომობილის ტრანსპორტირების მომსახურებას ამერიკის შეერთებული შტატებიდან

საქართველოს ტერიტორიაზე, ხოლო ტრანსპორტირების პროცესში კომპანია პასუხისმგებლობას იღებს ავტომობილის დაზიანებაზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

შესაბამისად, მოვაჭრე არ დაეთანხმა მომხმარებლის პრეტენზიას და განმარტა, რომ ავტომობილი (VIN - 5YJXCDE25LF284979) მომხმარებელმა თავად მოიძია და მანვე მოითხოვა აუქციონზე მონაწილეობის მიღება. ამდენად, მისთვის ცნობილი იყო ავტომობილის მახასიათებლები, რამდენადაც ისინი ხელმისაწვდომი იყო აუქციონის საიტზე, ასევე, ხელმისაწვდომი იყო ფოტოსურათები და კომპანიის მხრიდან ინფორმირებული იყო ქარფაქსში მითითებული ინფორმაციის შესახებ. ინფორმაციის არც ერთი წყარო არ უთითებდა სავარძლების რაოდენობაზე, შესაბამისად, აღნიშნულ ინფორმაციას ვერც მოვაჭრე მიაწვდიდა მომხმარებელს, ამასთან, კომპანიამ არაერთ ხუთადგილიან ავტომობილზე მიიღო მონაწილეობა, შესაბამისად, წარმოდგენილი მასალებით დასტურდება, რომ მომხმარებელი განიხილავდა როგორც ხუთადგილიან, ასევე შვიდადგილიან ავტომობილს.

ელემენტის ბლოკის სავარაუდო დაზიანებასთან მიმართებით, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ კომპანია ვერ აიღებს პასუხისმგებლობას ავტომობილის ტექნიკურ გაუმართაობაზე, ვინაიდან კომპანია უზრუნველყოფს ტვირთის ტრანსპორტირებას იმ მდგომარეობაში, რა დროისთვის შეიძენს მას მომხმარებელი. შესაბამისად, თუ ელემენტის ბლოკი აუქციონის დროისთვის უკვე დაზიანებული იყო, კომპანია იმავე მდგომარეობაში უზრუნველყოფდა ავტომობილის ტრანსპორტირებას. ზიანის ანაზღაურება ხდება მხოლოდ ტრანსპორტირების პროცესში დამდგარი დაზიანების შემთხვევაში. კომპანიის ექსპერტი აღნიშნულს აუქციონის ფოტოსურათებით აფასებს. ობიექტურად, ფოტოსურათებზე ელემენტების ბლოკის დაზიანება არ ჩანდა, ასევე აღნიშნული ინფორმაცია არ იყო მითითებული არც აუქციონის საიტზე და არც ქარფაქსში, შესაბამისად, შეუძლებელია, კომპანიის წარმომადგენელს მომხმარებლისთვის აღნიშნული ინფორმაცია მიეწოდებინა.

ამასთან, 2025 წლის 24 სექტემბრის N01/5658 წერილით, მოვაჭრემ წარმოადგინა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა. 2026 წლის 27 იანვრის N01/775 წერილით კი განმარტა, რომ აღნიშნული სავაჭრო პოლიტიკა განთავსებულია კომპანიის საიტზე და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის. დამატებით, აღნიშნა, რომ კომპანია არ წარმოადგენს გამყიდველს, რომელიც მის საკუთრებაში არსებულ ავტომობილს ყიდის, შესაბამისად, კომპანიას არ გააჩნია ბერკეტი, დისტანციურად შეამოწმოს მესამე პირის (ავტომობილის მესაკუთრისა თუ აუქციონის) მიერ მითითებული მახასიათებლების უტყუარობა. ამის შესახებ ცნობილია მათი ყველა მომხმარებლისთვის, შესაბამისად, მეორადი ავტომობილის აუქციონის გზით შეძენისას მომხმარებელი თავად იღებს რისკს აღნიშნული ავტომობილის ტექნიკურ გამართულობაზე და საქართველოს (აგრეთვე, საერთაშორისო) ბაზარზე არ არსებობს განსხვავებული პრაქტიკა. ყველა ავტომობილიორ კომპანიას იგივე მიდგომა აქვს. ვინაიდან ვერ ხერხდება ავტომობილის ტექნიკური შემოწმება, დათვალიერება, მითითებული ინფორმაციის სისწორის გადამოწმება, კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს აღნიშნულზე, რადგან აღნიშნული წარმოადგენს გაუმართლებელ რისკს, აქედან გამომდინარე,

მომხმარებელს მომსახურებას სთავაზობს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ იგი (მომხმარებელი) თანახმაა საკუთარ თავზე აილოს ავტომანქანის ტექნიკურ გამართულობასთან დაკავშირებული რისკები.

ინფორმირების საკითხთან მიმართებით, კომპანიამ აღნიშნა, რომ მომხმარებელს დეტალურად მიაწოდა ავტომანქანასთან დაკავშირებული, მის ხელთ არსებული ყველა ინფორმაცია, ხოლო ავტომობილის ელემენტების ხარვეზთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ მომხმარებელს არ განუცხადებია პრეტენზია დადგენილი წესით - ავტომობილის ფოთის პორტიდან გაყვანამდე, შესაბამისად, არ დგინდება, ავტომობილის ელემენტის ბლოკის დაზიანების ფაქტი. დაზიანებასთან მიმართებით მსგავსი გარანტია, შესაძლოა, მხოლოდ ავტოსატრანსპორტო საშუალების ცენტრმა (წივთის მესაკუთრემ) გასცეს. ხოლო მეორადი ავტომობილის აუქციონზე (დისტანციურად) შეძენის შემთხვევაში, ავტომობილის ტექნიკურ გამართულობასთან დაკავშირებულ რისკებს ყოველთვის საკუთარ თავზე იღებს მომხმარებელი. დაზღვევის პირობების შესაბამისად, ავტომობილი კომპანია პასუხისმგებელია ავტომობილის იმ ვიზუალურ მდგომარეობაში ჩამოყვანაზე, რაც ასახულია საზღვარგარეთის საწყობში გადაღებულ ფოტოსურათებში (შესაბამისი გამონაკლისების გათვალისწინებით).

2026 წლის 16 თებერვლის N01/1507 წერილით, შპს „ინდიგომ“, დამატებით, განმარტა, რომ სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ მომხმარებლის ინფორმირება განხორციელდა სატელეფონო კომუნიკაციის დროს (რა გზითაც მოხდა ხელშეკრულების პირობებზე შეთანხმება). ინსპექტირების აქტთან მიმართებით კი აღნიშნა, რომ აუქციონის ტერიტორიიდან გამოყვანამდე ავტომობილის ინსპექტირება არ ხდება, ვინაიდან, კომპანია მომხმარებელთა წინაშე პასუხისმგებლობას იღებს აუქციონის საიტზე განთავსებულ ფოტოსურათებზე დაყრდნობით. აქედან გამომდინარე, აუქციონის ტერიტორიიდან გამოყვანის დროს, როდესაც მომხმარებელს უკვე შეძენილი აქვს ავტომობილი, აზრს კარგავს მისი ინსპექტირება ხოლო აუქციონის გამართვამდე, ფიზიკურად შეუძლებელია ავტომობილების ტექნიკური შემოწმება და აუქციონზე განთავსებული ინფორმაციის გადამოწმება. სწორედ ამიტომ, მომხმარებელი აცნობიერებს რისკებს აუქციონის გზით ავტომობილის შეძენისას და სურვილის შემთხვევაში, საკუთარ თავზე იღებს მათ.

კომპანიამ, ასევე, წარმოადგინა, კონტეინერის გახსნისას, ფოთის პორტში ავტომობილის ვიზუალური მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა.

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

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

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 ინფორმაცია 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 სცოდნოდ;

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-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა

ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

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 ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„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, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

“საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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

¹ 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.

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 მიაღგეს.

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.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ 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 მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ 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, როგორც მოკვლევის შედეგად დადგინდა, ხელშეკრულების დადების დროისათვის მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდიდა კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციას სრულად, შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდიდა რა კანონით განსაზღვრულ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებდა 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.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

³ 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.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევაც. 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.⁵

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,⁶ 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.⁷

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ონლაინ. 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

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

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ამდენად, მისი ვალდებულებაა, სააგენტოს წარმოუდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდება, რომ იგი მოქმედებდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრის მხრიდან წარმოდგენილ იქნა კომპანიის საავტორო პოლიტიკა, რომელშიც გაწერილი წესები არეგულირებს მოვაჭრის მიერ მომსახურების გაწევის პირობებს. კომპანიის აღნიშნული წესები, ასევე, განთავსებული აქვს ვებ. გვერდზე - Carsindigo.com (<https://carsindigo.com/ka/about>). ამასთან, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ საავტორო პოლიტიკის კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსების თარიღს წარმოადგენს 2024 წლის 01 იანვარი, ხოლო პოლიტიკის შესახებ მომხმარებლის ინფორმირება განხორციელდა სატელეფონო კომუნიკაციის მეშვეობით (რა გზითაც მოხდა ხელშეკრულების პირობებზე შეთანხმება). მეორე მხრივ, მომხმარებლის მითითებით, მომსახურების გაწევის პირობებზე მისი ინფორმირება არ განხორციელებულა.

საგულისხმოა, რომ სააგენტოს მიერ განხორციელებული მონიტორინგის შედეგად, დადგინდა, რომ მოვაჭრის ზემოაღნიშნული საავტორო პოლიტიკა კომპანიის ვებ. გვერდზე განთავსებული არ იყო 2024 წლის 04 ოქტომბრის მდგომარეობით (<https://web.archive.org/web/20241004113209/https://carsindigo.com/ka/about>), ასევე 2025 წლის 25 იანვრის (<https://web.archive.org/web/20250125061126/https://carsindigo.com/ka/about>) მდგომარეობით. მონიტორინგის შედეგად, ასევე, დასტურდება, რომ საავტორო პოლიტიკა საავტორო ვებ. გვერდზე განთავსებულია 2025 წლის 11 ნოემბრის მდგომარეობით (<https://web.archive.org/web/20251111104002/https://carsindigo.com/ka/about>), ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი არ არის მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ საავტორო პლატფორმაზე Carsindigo.com საავტორო პოლიტიკა განთავსებული იყო 2024 წლის ოქტომბერ-ნოემბერში (ხელშეკრულების დადების პერიოდი), მოვაჭრის მხრიდან ვერც მომხმარებლის სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალებით პოლიტიკაზე ინფორმირების ფაქტი დადასტურდა (სააგენტოში არ წარმოდგენილა აღნიშნულის დამადასტურებელი მტკიცებულება).

ყოველივე ზემოაღნიშნულის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, ვინაიდან, ერთი მხრივ, სააგენტოს მიერ ჩატარებული მონიტორინგის, მეორე მხრივ კი წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე, არ დასტურდება ხელშეკრულების დადების დროს, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის ინფორმირების ფაქტი, ივარაუდება, რომ ხელშეკრულების დადების მომენტში მოვაჭრის მიერ მომხმარებელს ინფორმაცია არ მიეწოდებოდა, შესაბამისად, ამ დროისათვის (2024 წლის ოქტომბერი-ნოემბერი), მოვაჭრის კომერციული

საქმიანობა არ შეესაბამებოდა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. კერძოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო:

- 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.
- გარდა ამისა, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდიდა ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელს წაერთვა შესაძლებლობა ესარგებლა 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 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.⁸ 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.⁹ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EC 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

⁸ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

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

საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.¹⁰

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.¹¹ 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.

ამდენად, გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150), მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

იმისათვის, რათა შეფასდეს, მოვაჭრის მხრიდან ჰქონდა, თუ არა ადგილი ხელშეკრულების ნაკლიან შესრულებას, მის მიერ განხორციელებული ქმედება უნდა შეფასდეს ზემოაღნიშნულ, მე-18 მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

¹⁰ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

¹¹ 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

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია „მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორებების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - N2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ N2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

N2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე.).¹²

საქმის ამასალების თანახმად, 2024 წლის 07 ნოემბერს გამართული კომუნიკაციის შედეგად მხარეებმა მიაღწიეს შეთანხმებას, რის შემდგომაც მოვაჭრის წარმომადგენელმა, მომხმარებლის სახელით, მონაწილეობა მიიღო აუციონში, შეიძინა მომხმარებლის მიერ

¹² C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

შერჩეული ავტომობილი და იკისრა ავტომობილის ამერიკის შეერთებული შტატებიდან საქართველოში ჩამოყვანის ვალდებულება. შესაბამისად, წარმომადგენელი ურთიერთობის ბუნების გათვალისწინებით, მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება შეიძლება შეფასდეს, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება და მოსაწესრიგებელ ურთიერთობაზე გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მომსახურების ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

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

აღსანიშნავია, რომ ევროდირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, მოიხმობს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურსამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურსამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ-სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს

წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე - მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის გადანაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, ადგენს სამართალურთიერთობის მონაწილეებისთვის მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალურ სტანდარტს: „იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გამგზავნის ბრალეულობამ, ეკისრება გადამზიდველს“.

გადაწყვეტილებაში, ასევე, აღნიშნულია, რომ გადაზიდვის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ერთ-ერთ სასამართლო დავაზე საკასაციო სასამართლომ განმარტა შემდეგი: „გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.“¹³

ზემოაღნიშნული ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს.

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 15 ივნისის გადაწყვეტილება № ას-700-2021

საკითხის სრულყოფილად შესასწავლად, შესაფასებელია თითოეული ფაქტორივი გარემოება და მომხმარებლის მიერ, განცხადებაში მითითებული თითოეული მოთხოვნის მიზანშეწონილობა.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელი აყენებს ორ მოთხოვნას: ა) ითხოვს ფასის შემცირებას 4,000 აშშ დოლარით, ნაკლიანი შესრულებისათვის, ვინაიდან, მხარეთა შეთანხმების მიხედვით, მას უნდა მიეღო 7 ადგილიანი ავტომობილი, თუმცა, მიიღო 5 ადგილიანი Tesla Model X, ხოლო აღნიშნული ორი მოდელის საბაზრო ღირებულებებს შორის სხვაობა საშუალოდ შეადგენს 4000 დოლარს და ბ) მომხმარებელი ითხოვს ელემენტების ბლოკის შეკეთების/შეცვლის ღირებულების სრულ ანაზღაურებას 5 500 აშშ დოლარს (მეორადი ბლოკის ღირებულება) და 1800 ლარს - მონტაჟის ღირებულება ლარს.

აღსანიშნავია, რომ მხარეთ შორის 2024 წლის 01-07 ნოემბერს განხორციელებული მიმოწერით მიღწეული შეთანხმებით, მოვაჭრემ, 2024 წლის 07 ნოემბერს, აუქციონის მეშვეობით, მომხმარებლისათვის გადასაცემად შეიძინა ავტომობილი (VIN - 5YJXCDE25LF284979). მიმოწერით, ასევე, დასტურდება, რომ სწორედ მომხმარებელი აწვდიდა მოვაჭრეს შერჩეულ ავტომობილებს, რის შემდგომაც, მოვაჭრე (მათ შორის, ექსპერტის კონსულტაციით) აფასებდა ნივთს, აწვდიდა აღნიშნულ ინფორმაციას მომხმარებელს, ეს უკანასკნელი კი იღებდა აუქციონში მონაწილეობის გადაწყვეტილებას. ხაზგასასმელია, რომ სწორედ მომხმარებელმა მიაწოდა მოვაჭრეს შეძენილი ავტომობილის, ისევე, როგორც სხვა ავტომობილების მახასიათებლების თაობაზე ინფორმაცია. საპასუხოდ, მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ, ავტომობილის ქარფაქსი სუფთა იყო/დაზიანება პირველი იყო. მიმოწერის თანახმად, ამის შემდგომ, მხარეები შეთანხმდნენ, რომ აუქციონში მიიღებდნენ მონაწილეობას.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად, დამატებითი მომსახურების სახით, კომპანია დახმარებას უწევს დამკვეთს სასურველი ავტოსატრანსპორტო საშუალების აუქციონზე მოძიებისა და შერჩევის პროცესში, მათ შორის, უზრუნველყოფს დამკვეთს ექსპერტის კონსულტაციით. სააგენტოსათვის წარმოდგენილ პოზიციაში, კომპანია ასევე, აღნიშნავს, რომ კონსულტაციის ფარგლებში, ექსპერტი დასკვნას მხოლოდ ფოტოებისა და ავტომობილის თაობაზე აუქციონის დროს განთავსებული ინფორმაციის საფუძველზე აკეთებს და სატრანსპორტო საშუალების ადგილზე შემოწმება არ ხდება, შესაბამისად, განმარტავს, რომ ექსპერტმა კონსულტაცია გასწია მხოლოდ აუქციონის მასალების მიხედვით, შესაბამისად, მიიჩნევს, რომ მოვაჭრეს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები მომხმარებლის წინაშე სრულად აქვს შესრულებული.

მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების თანახმად, სასურველი ავტომობილების (მათ შორის, ავტომობილის - VIN - 5YJXCDE25LF284979 თაობაზე ინფორმაცია, ბმულის სახით - <https://www.copart.com/lot/62951814/salvage-2020-tesla-model-x-nv-reno>, 2024 წლის 07 ნოემბერს, მომხმარებელს თავად აქვს მიწოდებული მოვაჭრისათვის. სააგენტოს შეფასებით, მიწოდებული ინფორმაციით შესაძლებელია ავტომობილში არსებული სავარძლების თაობაზე ინფორმაციის მიღება. კერძოდ, წარმოდგენილი მასალებით დასტურდება, რომ

ავტომობილის ფოტოების ნახვა შესაძლებელი იყო იმავე ბმულზე, რომელიც მომხმარებელმა მოვაჭრეს გაუზიარა, ხოლო ფოტოებით დგინდება, რომ ავტომობილის სავარძლების რაოდენობა არ იყო შვიდი.

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC დირექტივის მე-18 პრეამბულის თანახმად, მიზანშეწონილია ყველა მომხმარებლის დაცვა უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან, თუმცა, მართლმსაჯულების სასამართლომ მიიჩნია, რომ 84/450/EEC დირექტივის მიღების შემდეგ, სარეკლამო საქმეების განხილვისას აუცილებელია შეფასდეს გავლენა პირობით, ტიპურ მომხმარებელზე. პროპორციულობის პრინციპის შესაბამისად და მასში მოცემული დაცვის მექანიზმების ეფექტიანი გამოყენების უზრუნველსაყოფად, წინამდებარე დირექტივა ამოსავალ წერტილად იღებს საშუალო მომხმარებელს, რომელიც არის გონივრულად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და წინდახედული, სოციალური, კულტურული და ენობრივი ფაქტორების გათვალისწინებით, მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტების შესაბამისად, თუმცა, იგი ასევე შეიცავს დებულებებს, რომლებიც მიზნად ისახავს იმ მომხმარებელთა ექსპლუატაციის თავიდან აცილებას, რომელთა მახასიათებლებიც მათ განსაკუთრებით მოწყვლადს ხდის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის მიმართ. როდესაც კომერციული პრაქტიკა სპეციფიკურად მიმართულია მომხმარებელთა გარკვეული ჯგუფისკენ, როგორიცაა ბავშვები, სასურველია, რომ კომერციული პრაქტიკის გავლენა შეფასდეს ამ ჯგუფის საშუალო წევრის პერსპექტივიდან. ამიტომ, მიზანშეწონილია იმ პრაქტიკების ჩამონათვალში, რომლებიც ნებისმიერ გარემოებაში უსამართლოდ ითვლება, შეტანილ იქნეს დებულება, რომელიც ბავშვებზე მიმართული რეკლამის სრული აკრძალვის გარეშე, დაიცავს მათ ყიდვისკენ პირდაპირი მოწოდებებისგან. საშუალო მომხმარებლის ტესტი არ წარმოადგენს სტატისტიკურ ტესტს. ეროვნულ სასამართლოებსა და უფლებამოსილ ორგანოებს მოუწევთ საკუთარი შეფასების უნარის გამოყენება მართლმსაჯულების სასამართლოს პრეცედენტული სამართლის გათვალისწინებით, რათა დაადგინონ საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქცია მოცემულ შემთხვევაში.¹⁴

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC დირექტივის (შიდა ბაზარზე მომხმარებლის მიმართ ბიზნესის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ) განმარტებისა და გამოყენების სახელმძღვანელო მითითებების (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) თანახმად, სასამართლოს პრეცედენტული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი არის გონივრულად კრიტიკული პირი, რომელიც გაცნობიერებულად და წინდახედულად მოქმედებს ბაზარზე. ნებისმიერ შემთხვევაში, „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ დირექტივის“ (UCPD) თანახმად, საშუალო მომხმარებელი არ არის ისეთი პირი, რომელსაც დაცვის მხოლოდ დაბალი დონე

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/eng>

ესაჭიროება იმ მოტივით, რომ ის ყოველთვის იქნება პოზიციაში, მოიპოვოს ხელმისაწვდომი ინფორმაცია და იმოქმედოს გონივრულად. პირიქით, როგორც ეს მე-18 პრეამბულაშია ხაზგასმული, ტესტი ეფუძნება პროპორციულობის პრინციპს. დირექტივამ აღნიშნული ცნება შემოიღო იმისათვის, რათა დაეცვა სწორი ბალანსი მომხმარებელთა დაცვის აუცილებლობასა და თავისუფალი ვაჭრობის ხელშეწყობას შორის ღია, კონკურენტულ ბაზარზე. შესაბამისად, დირექტივის ფარგლებში საშუალო მომხმარებლის კონცეფცია ყოველთვის უნდა განიმარტოს ხელშეკრულების 114-ე¹⁵ მუხლის გათვალისწინებით, რომელიც ითვალისწინებს მომხმარებელთა დაცვის მაღალ დონეს. ამავდროულად, დირექტივა ეფუძნება იდეას, რომ, მაგალითად, ისეთი ეროვნული ღონისძიების გატარება, რომელიც აკრძალავდა იმგვარ განცხადებებს, რამაც შეიძლება შეცდომაში შეიყვანოს მხოლოდ ძალიან გულუბრყვილო ან ზედაპირული მომხმარებელი (მაგალითად, გაზვიადებული რეკლამა ე.წ. – „puffery“), იქნებოდა არაპროპორციული და შექმნიდა გაუმართლებელ ბარიერს ვაჭრობაში.

როგორც დირექტივის მე-18 პრეამბულაში მკაფიოდ არის აღნიშნული, საშუალო მომხმარებლის ტესტი არ წარმოადგენს სტატისტიკურ ტესტს. ეს ნიშნავს, რომ ეროვნულ ორგანოებსა და სასამართლოებს უნდა შეეძლოთ მომხმარებელთა ზოგადი, სავარაუდო მოლოდინების გათვალისწინებითა და საკუთარი შეფასების უნარზე დაყრდნობით – დაადგინონ, შეუძლია თუ არა ამა თუ იმ საქმიანობას საშუალო მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა, ყოველგვარი ექსპერტიზის დასკვნის ან მომხმარებელთა გამოკითხვის დაკვეთის აუცილებლობის გარეშე.¹⁶

შესაბამისად, სააგენტო ასკვნის, რომ მიუხედავად მომხმარებლის მითითებისა, რომ იგი მოვაჭრის მოქმედებამ შეიყვანა შეცდომაში, პრაქტიკის შეცდომაში შემყვანად კლასიფიცირებისთვის გადამწყვეტია არა მომხმარებლის სუბიექტური აღქმა, არამედ „საშუალო მომხმარებლის“ ობიექტური სტანდარტი. სამართლებრივი შეფასებისას ამოსავალი წერტილია არა კონკრეტული პირის ინდივიდუალური რეაქცია, არამედ იმის დადგენა, იქონიებდა თუ არა აღნიშნული ქმედება გავლენას გონიერ და წინდახედულ საშუალო მომხმარებელზე. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრეცედენტული სამართლისა და შესაბამისი სახელმძღვანელო მითითებების (Guidance on Directive 2005/29/EC) თანახმად, საშუალო მომხმარებელი წარმოადგენს სამართლებრივ სტანდარტს/ეტალონს – იგი არის გონივრულად კრიტიკული, ინფორმირებული, დაკვირვებული და თავის საბაზრო ქცევაში წინდახედული პირი. აღნიშნული ტესტი ეფუძნება პროპორციულობის პრინციპს და მისი მიზანია სწორი ბალანსის დაცვა მომხმარებელთა დაცვის აუცილებლობასა და თავისუფალ ვაჭრობას შორის. შესაბამისად, კანონმდებლობა ვერ დაეფუძნება ისეთ სტანდარტს, რომელიც დაიცავდა მხოლოდ უკიდურესად გულუბრყვილო, ან ზედაპირულ

¹⁵ Treaty on the Functioning of the European Union

¹⁶ 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

მომხმარებელს, ვინაიდან აღნიშნული შექმნიდა არაპროპორციულ და გაუმართლებელ ბარიერს ბაზარზე.

განსახილველ შემთხვევაში, საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დგინდება, რომ სადავო ავტომობილის თაობაზე საწყისი ინფორმაცია მოვაჭრეს სწორედ მომხმარებელმა მიაწოდა. „გონივრულად ინფორმირებული და წინდახედული მომხმარებლის“ სტანდარტი გულისხმობს, რომ პირი, რომელიც თავადვე აწვდის მონაცემებს მოვაჭრეს, ვალდებულია გამოიჩინოს მინიმალური ყურადღება და გადაამოწმოს იმ საგნის ძირითადი მახასიათებლები, რომლის შესახებაც ინფორმაციას თავადვე ფლობს. მოცემულ ვითარებაში, საშუალო მომხმარებელი, მისთვის იმ ეტაპზე ხელმისაწვდომი რესურსებით (მაგალითად, ფოტოსურათების ვიზუალური დათვალიერებით), უპირველეს ყოვლისა, თავად უნდა დარწმუნებულიყო სავარძლების რეალურ რაოდენობაში, რაც წინდახედულობის ელემენტარულ გამოვლინებას წარმოადგენს. შესაბამისად, სააგენტოს განმარტებით, ვინაიდან ავტომობილის თაობაზე ფოტომასალა აუქციონის მიმდინარეობისას სრულად ხელმისაწვდომი იყო საჯარო სივრცეში, იგი გონივრული დაკვირვების პირობებში იძლეოდა ავტომობილის რეალური კომპლექტაციის - ძირითადი მახასიათებლების (ვიზუალური ნაწილის) სრულფასოვნად აღქმის ობიექტურ შესაძლებლობას. შესაბამისად, „საშუალო მომხმარებლის“ სამართლებრივი სტანდარტიდან გამომდინარე, პირს თავადვე გააჩნდა რეალური და ობიექტური შესაძლებლობა, გამოეჩინა ჯეროვანი ყურადღება და თავიდან აეცილებინა სატრანსპორტო საშუალების მახასიათებლებზე - კერძოდ, სავარძლების რაოდენობაზე მცდარი წარმოდგენის შექმნა. აღნიშნულ კონტექსტში, მოვაჭრის ქმედების მართლზომიერების შეფასებისას, სააგენტო განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მოვაჭრის მხრიდან ადგილი არ ჰქონია რაიმე სახის აქტიურ მითითებას ან მტკიცებას იმის თაობაზე, რომ კონკრეტული ავტომობილის სავარძლების რაოდენობა შვიდს შეადგენდა. ამასთან, საქმეში არსებული მხარეთა მიმოწერით დასტურდება, რომ, შეძენის პროცესში, განხილვის საგანს წარმოადგენდა როგორც ხუთადგილიანი, ისე შვიდადგილიანი ავტომობილები.

ყოველივე ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების ერთობლივი ანალიზის საფუძველზე, სააგენტო ასკვნის, რომ მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრის ქცევა არ შეიძლება კვალიფიცირებულ იქნას როგორც საშუალო მომხმარებლის შეცდომაში შესაყვანად ვარგისი, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის მოდიფიცირებისკენ მიმართული უსამართლო კომერციული საქმიანობა და შესაბამისად, დადასტურდეს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის ფაქტი.

განცხადებით მოთხოვნილი მომხმარებლის მეორე მოთხოვნის - ელემენტის ბლოკის დაზიანების ნაწილში მოვაჭრის ბრალეულობის ფაქტის შესაფასებლად, უპირველეს ყოვლისა, უნდა დადგინდეს ელემენტის ბლოკის დაზიანების დრო, კერძოდ, იყო თუ არა იგი დაზიანებული აუქციონის პერიოდში, თუ იგი დაზიანდა ავტომობილის მოვაჭრისათვის

გადაცემიდან მომხმარებლის მიერ მის ჩაბარებამდე დროის შუალედში - ტრანსპორტირების პროცესში.

სააგენტოს მიერ, 2026 წლის 11 თებერვლის N01/1355 წერილით წარმოდგენილი განცხადებით, თანახმად, ავტომობილის თბილისში ჩამოყვანის შემდგომ, თბილისამდე ტრანსპორტირება განახორციელა თავად კომპანიამ. კომპანიამ ავტომობილი ჩაიყვანა დიდ დილომში და აღნიშნულის შესახებ აცნობა მომხმარებელს. ამასთან, კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ავტომობილი საკუთარი სვლით ვერ გადაადგილდებოდა, რის გამოც მომხმარებელმა სთხოვა, რომ ევაკუატორის საშუალებით კომპანიას გადაეყვანა ავტომობილი ხელოსანთან. შესაბამისად, მითითებით, ავტომობილის ელემენტების პრობლემის შესახებ მისთვის უნდა გაეცემოდა „ინდიგოს“ თანამშრომლების მიერ. აღნიშნულის შემდეგ, მას გადაეცა შპს „ინდიგოს“ მიერ მის სასარგებლოდ გაცემული მინდობილობა და მიეწოდა ინფორმაცია, რომ შეეძლო აღნიშნული მინდობილობის საშუალებით წაეყვანა ავტომობილი და გადაეფორმებინა თავის სახელზე. განცხადების თანახმად, ავტომობილი პირველად ნახა სახელოსნოში, სადაც მისი ტრანსპორტირება თავად შპს „ინდიგომ“. 2026 წლის 11 თებერვლის N01/1355 განცხადებას, მომხმარებელმა თან დაურთო შპს „საიბერ-გარაჟის“ (ს/კ 406529323) 2026 წლის 11 თებერვალს გაცემული ცნობა, რომლის თანახმადაც, კომპანიამ დაადასტურა, რომ ავტომობილი (VIN Code: 5YJXCDE25LF284979) შესაკეთებლად მიღებული იქნა 2025 წლის 28 მარტს. ავტომობილის ელემენტების მდგომარეობა შემოწმებისას იყო შემდეგი: ავტომობილის ელემენტები არ იტენებოდა, რაც გამორიცხავს აღნიშნული ელექტროავტომობილის ექსპლოატაციის შესაძლებლობას.

თავის მხრივ, შპს „ინდიგოს“ მიერ, სააგენტოში წარმოდგენილი 2026 წლის 16 თებერვლის N01/1507 განცხადების თანახმად, ხელშეკრულების შესრულების ადგილს წარმოადგენს ფოთის პორტი. კონტეინერის გახსნისას, მომხმარებელს შეუძლია პორტიდან თავად გაიყვანოს (ჩაიბაროს) ავტომობილი, ან, სურვილის შემთხვევაში, მოითხოვოს ავტომობილის ევაკუატორით ტრანსპორტირება მისთვის სასურველ ადგილას. მოცემულ შემთხვევაში 2026 წლის 26 მარტს შპს „ინდიგოს“ მიერ დადგინდა, რომ აღნიშნული ავტომობილი, რომელიც, მოთხოვნით, უზრუნველყო, ავტომობილის ტრანსპორტირება ევაკუატორის საშუალებით, მომხმარებლის მიერ მითითებულ მისამართზე.

სააგენტო შეაფასებს მოვაჭრის (შპს „ინდიგოს“) პოზიციას იმის თაობაზე, რომ კომპანია ვერ აიღებს პასუხისმგებლობას ავტომობილის ტექნიკურ გაუმართაობაზე, ვინაიდან მისი სახელშეკრულებო ვალდებულება შემოიფარგლებოდა ტვირთის იმავე მდგომარეობაში ტრანსპორტირებით, რა მდგომარეობაშიც იგი აუქციონზე იქნა შეძენილი.

მოვაჭრის განმარტებით, ზიანის ანაზღაურება ხდება მხოლოდ უშუალოდ ტრანსპორტირების პროცესში დამდგარი დაზიანების შემთხვევაში, ხოლო ვინაიდან ელემენტების ბლოკის დეფექტი არ იკვეთებოდა აუქციონის მასალებით, შესაბამისად, კომპანიისთვის ობიექტურად

შეუძლებელი იყო აღნიშნულის შესახებ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება. აღსანიშნავია, ისიც, რომ კომპანია არ უარყოფს ავტომობილის ელემენტის დაზიანების ფაქტს, თუმცა მიუთითებს, რომ აღნიშნული მისი პასუხისმგებლობის მიღმაა, ვინაიდან იგი მოქმედებდა მხოლოდ როგორც შუამავალი, მომხმარებლის მიერვე მიწოდებული ინფორმაციის ფარგლებში. ამასთან, კომპანია მიუთითებს, რომ დაზღვევაში არ იგულისხმება სტანდარტული სადაზღვევო მომსახურება კომპანიის სადაზღვევოს მიერ, არამედ, კომპანია თავად უზრუნველყოფს ზიანის ანაზღაურებას ავტომობილის ტრანსპორტირების პერიოდში დაზიანების შემთხვევაში. შესაბამისად, ავტომობილის დაზღვევაში მოიაზრება კომპანიის მიერ ტრანსპორტირების პორცესში ტვირთის დაზიანებაზე პასუხისმგებლობის აღება, რაც, თავისთავად გამორიცხავს, ავტომობილის ტექნიკური გაუმართაობის ან/და ისეთი ზიანის ანაზღაურებას, რომელიც დამდგარი იყო აუქციონის მომენტისთვის - ტრანსპორტირებამდე.

სააგენტოს შეფასებით, საქმის მასალებითა და მხარეთა შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობის შინაარსით დგინდება, რომ შპს „ინდიგო“ მოცემულ სამართლებრივ ურთიერთობაში გამოდის როგორც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე (მეწარმე სუბიექტი), რომელმაც აიღო სატრანსპორტო საშუალების უნაკლოდ (ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობით) ჩამოყვანისა და მომხმარებლისთვის გადაცემის ვალდებულება. აღნიშნული თვისობრივი როლი გამორიცხავს კომპანიის სამართლებრივ კვალიფიკაციას იმთავითვე პასუხისმგებლობის არმქონე სუბიექტად. გამომდინარე იქიდან, რომ კომპანიამ აიღო სატრანსპორტო საშუალების ტრანსპორტირებისა და მომხმარებლისათვის ჩაბარების ძირითადი ვალდებულება, ხელშეკრულების საგნის ნებისმიერი ხარისხობრივი გაუარესება - რაც გულისხმობს მომხმარებლისთვის ავტომობილის გადაცემას აუქციონის დროისთვის არსებული ფაქტობრივი მოცემულობისგან განსხვავებული, გაუარესებული პირობებით, წარმოშობს მოვაჭრის სამართლებრივ პასუხისმგებლობას.

განსახილველ შემთხვევაში, ავტომობილის მომხმარებლისთვის გადაცემა აუქციონის დროისთვის არსებული ფაქტობრივი მოცემულობისგან (სტატუსით „Run and Drive“) განსხვავებული, არსებითად გაუარესებული მდგომარეობით (ავტომობილი დამოუკიდებლად ვერ გადაადგილდებოდა), ქმნის საფუძვლიან სამართლებრივ პრეზუმფციას, რომ ნივთის თვისობრივი ნაკლი სწორედ ტრანსპორტირების პროცესში, მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებში წარმოიშვა. სააგენტო ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ ნივთის ხარისხობრივი გაუარესების ქრონოლოგია - აუქციონზე დადასტურებული ფუნქციონირებადი მდგომარეობიდან ჩაბარების მომენტში დაფიქსირებულ კრიტიკულ დეფექტამდე - პირდაპირ და ცალსახად მიუთითებს გადაზიდვის ინტერვალზე, როგორც ზიანის დადგომის ერთადერთ ობიექტურ დროზე. აღნიშნული გარემოება წარმოშობს მოვაჭრის პირდაპირ ვალდებულებას მომხმარებლის წინაშე, რადგან მოვაჭრის მხრიდან ვერ იქნა წარმოდგენილი რელევანტური მტკიცებულება, რომელიც გააბათილებდა ტრანსპორტირებისას ზიანის მიყენების ფაქტს და ამრიგად, გამორიცხავდა მის პასუხისმგებლობას. აღნიშნულ სამართლებრივ დასკვნას ამყარებს საქმეში არსებული

მხარეთა შორის განხორციელებული მიმოწერის შინაარსიც, სადაც მოვაჭრე ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ ავტომობილის ისტორიის ამსახველი დოკუმენტი („Carfax“) არის „სუფთა“ (ობიექტური დამკვირვებლისათვის აღნიშნული აღიქმება, როგორც - ნაკლის გარეშე). ამგვარი დასტურით, მოვაჭრემ თავადვე ჩამოაყალიბა მომხმარებლის გონივრული და ლეგიტიმური მოლოდინი, რომ სატრანსპორტო საშუალება დააკმაყოფილებდა მის მოლოდინებს, რაც პირველ რიგში გულისხმობდა ნივთის ზუსტად იმ გამართულ მდგომარეობაში მიღებას, რაზეც მხარეები ხელშეკრულების დადებისას შეთანხმდნენ, აღნიშნული კი, უმთავრესად, გულისხმობდა ავტომობილის ჩაბარებას სტატუსით „Run and Drive“. მოცემულ შემთხვევაში, გამოირიცხება მყიდველის მხრიდან დაზიანებული (კერძოდ, ელემენტების ბლოკის დეფექტის მქონე) ავტომანქანის შეძენის ნების გამოვლენა, რამდენადაც საქმეში არსებული მიმოწერა ადასტურებს მომხმარებლის მიზანმიმართულ მიმართვას მოვაჭრისადმი, რათა ამ უკანასკნელს, როგორც პროფესიონალ სუბიექტს, სათანადოდ შეეფასებინა ავტომობილის ფაქტობრივი ტექნიკური მდგომარეობა. ამასთან, სააგენტოს მითითებით, მოცემულ შემთხვევაში თავად მოვაჭრეც არ უარყოფს იმ ფაქტობრივ გარემოებას, რომ საქართველოში ჩამოყვანის მომენტში ბატარეები დაზიანებული იყო და ავტომობილი არ გადაადგილდებოდა (მეტიც, N 01/775 წერილში აღნიშნავს, რომ ვტომობილის ელემენტების ხარვეზთან დაკავშირებით, მომხმარებელს არ განუცხადებია პრეტენზია დადგენილი წესით - ავტომობილის აუქციონის ფოთის პორტიდან გაყვანამდე, შესაბამისად, არ დგინდება, ავტომობილის ელემენტის ბლოკი აუქციონის ეტაპისათვის უკვე დაზიანებული იყო თუ მომხმარებლის მფლობელობაში გადასვლის შემდეგ მოხდა მისი დაზიანება). ვინაიდან კომპანიას საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარუდგენია ტრანსპორტირების პროცესის სათანადო პირობებში წარმართვის მტკიცებულება, რომელიც გამოირიცხავდა ამ პროცესში ნივთის დაზიანებას, ამასთან თავად მოვაჭრე ადასტურებს, რომ შესაძლებელია დაზიანება აუქციონის პერიოდში უკვე არსებობდა, რომლის მტკიცების ტვირთიც მომხმარებელზე გადააქვს, სააგენტოს მიიჩნევს, რომ ნივთის უშუალოდ გადაზიდვის ფაზაში დაზიანების ფაქტი მოვაჭრის მიერ ვერ იქნა უარყოფილი. სატრანსპორტო საშუალების ტრანსპორტირების პროცესში ამგვარი თვისობრივი გაუარესება და პირვანდელი ფუნქციური სტატუსის დაკარგვა სამართლებრივად კვალიფიცირდება ნივთის (მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ განხორციელებული მომსახურების) ნაკლად, რომლის არარსებობის მტკიცების ტვირთიც, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, ხელშეკრულების ძლიერ მხარესა და პროფესიონალ სუბიექტს - მოვაჭრეს ეკისრება.

სააგენტო დამატებით აღნიშნავს, რომ მოცემული სამართლებრივი ურთიერთობის შესაფასებლად, გასათვალისწინებელია ის ფაქტიც, რომ კომპანიის მიერ წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად, კომპანია, დამკვეთის სურვილის შემთხვევაში მოიძიებს და სთავაზობს მომხმარებელს მისთვის სასურველი მახასიათებლების მქონე ავტომობილს. ამასთან, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს, ისარგებლოს კომპანიის ექსპერტის კონსულტაციით, რომელიც აფასებს დამკვეთის მიერ შერჩეულ ავტომობილს აუქციონის

საიტზე განთავსებული ინფორმაციის, ავტომობილის ფოტოსურათებისა და ე.წ. ქარფაქსის საფუძველზე და შესაბამის ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს.

საგულისხმოა, რომ საქმეში არსებული მიმოწერა ადასტურებს მოვაჭრის აქტიურ, მრჩეველობით როლს სატრანსპორტო საშუალების შერჩევისა და შეფასების ეტაპზე. შპს „ინდიგო“ საკუთარი ავტოექსპერტების მეშვეობით უზრუნველყოფდა კონკრეტული ავტომობილების ტექნიკური მდგომარეობის ანალიზს (მათ შორის, დაზიანებების ხარისხის, სავალი ნაწილისა და ბატარეების უსაფრთხოების შეფასებას) და მიღებულ დასკვნებს უზიარებდა მომხმარებელს, როგორც აუქციონში მონაწილეობის მიღების წინაპირობას (მაგალითისათვის, ერთ-ერთ მოდელთან მიმართებით, კომპანიამ თავადვე გამორიცხა ბატარეების დაზიანების რისკი იმ არგუმენტით, რომ ავტომობილს დარტყმა არ ჰქონდა მიღებული ქვედა ცენტრალურ ნაწილში). აღნიშნული პროფესიული შეფასებები გახდა მომხმარებლისთვის გადამწყვეტი საფუძველი, გამოეხატა თანხმობა აუქციონში მონაწილეობის მიღებასთან დაკავშირებით.

მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისადმი გამოცხადებული ნდობის ფაქტორის შეფასებისას, სააგენტო მიმოიხილავს წინასახელშეკრულებო ეტაპზე მოვაჭრის მიერ გაწეული პროფესიული კონსულტაციის ბუნებას.

წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად, კომპანია დახმარებას უწევს დამკვეთს სასურველი ავტოსატრანსპორტო საშუალების აუქციონზე მოძიებისა და შერჩევის პროცესში, მათ შორის, უზრუნველყოფს დამკვეთს ექსპერტის კონსულტაციით, რომელიც აფასებს დამკვეთის მიერ შერჩეულ ავტომობილს აუქციონის საიტზე განთავსებული ინფორმაციის, ავტომობილის ფოტოსურათებისა და ე.წ. ქარფაქსის საფუძველზე და შესაბამის ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს. თავის 2025 წლის 16 ივლისის N01/4276 წერილში, კომპანია აღნიშნავს, რომ სურვილის შემთხვევაში, მომხმარებელი კონსულტაციას გადის მისთვის ხელმისაწვდომ ექსპერტთან (ექსპერტი საქართველოდან დისტანციურად აფასებს ავტომობილს), რომელიც მის ხელთ არსებულ ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს. როგორც მიმოწერიდან ირკვევა, ვინაიდან არა მხოლოდ მომხმარებელი, არამედ მოვაჭრეც უპირველესად ელოდება ექსპერტის პოზიციას, „ექსპერტის კონსულტაცია“ არ არის მხოლოდ ზოგადი რჩევა, არამედ მას ხელშეკრულებაზე გავლენის მომხდენი ეფექტი აქვს. ვინაიდან დამკვეთი არ ფლობს სპეციალურ ტექნიკურ ცოდნას, იგი სრულად ენდობა ექსპერტის კვალიფიკაციას, რომელმაც არსებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე, მომხმარებლის მოლოდინით, უნდა შეძლოს იმ კრიტიკული რისკების იდენტიფიცირება (მაგალითად, ბატარეის შესაძლო დაზიანება), რაც არაპროფესიონალი თვალისთვის შეუმჩნეველია. მოცემულ სამართლებრივ ურთიერთობაში მოვაჭრე გვევლინება როგორც დომინანტური და სპეციალიზებული ცოდნის მქონე ძლიერი მხარე, რომლის პროფესიულ ავტორიტეტზეც არის მომხმარებლის გადაწყვეტილება დამოკიდებული. სწორედ კომპანიის მიერ შეთავაზებული „ექსპერტის კონსულტაცია“ ქმნის ლეგიტიმური ნდობის საფუძველს, რაც არაპროფესიონალი

მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადების მთავარ იმპულსს წარმოადგენს. ვინაიდან მომხმარებელს არ გააჩნია სპეციფიკური ტექნიკური ცოდნა, იგი იყენებს კომპანიის მიერ შეთავაზებულ დამატებით მომსახურებას (ექსპერტის კონსულტაციას) და შედის ნდობაზე დაფუძნებულ ურთიერთობაში, ეყრდნობა რა მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას, როგორც უტყუარ გარანტიას. შესაბამისად, მოვაჭრის მითითება, რომ ექსპერტი მხოლოდ დოკუმენტების საფუძველზე აფასებს ავტომობილს, მას იმთავითვე პასუხისმგებლობისგან ვერ გაანთავისუფლებს.

რამდენადაც მოვაჭრე ვერ ასაბუთებს (მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომლის თანახმადაც ნივთის ნაკლი აუქციონის ეტაპზე არსებობდა და იგი ტრანსპორტირების პროცესში არ წარმოშობილა), რომ ნივთის ნაკლი აუქციონის ეტაპზევე არსებობდა, იგი ვერ მოიხსნის პასუხისმგებლობას „მომხმარებლის მიერ მიწოდებული და საჯაროდ ხელმისაწვდომი ინფორმაციის ფარგლებში მოქმედების“ მოტივით.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევა უნდა განხორციელდეს კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების გათვალისწინებით.

ვალდებულებითი სამართალი ეფუძნება გარკვეულ სამართლებრივ პრინციპებს, რომლებიც სამართლის ამ ინსტიტუტის ღირებულებათა სისტემას და მის სოციალურ-პოლიტიკურ არქიტექტურას ქმნიან. ეს პრინციპები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ სამოქალაქო კოდექსის განმარტებისა და მასში საკანონმდებლო ხარვეზების შევსების პროცესში. ამ თვალსაზრისით, განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს კეთილსინდისიერების პრინციპი. ამ პრინციპზე დაფუძნებულია მთელი სამოქალაქო მართლწესრიგი. კეთილსინდისიერების პრინციპი არის ადამიანის უფლებათა გარანტიების კერძო სამართალში რეალიზების ერთერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმი. კეთილსინდისიერების პრინციპი კერძო სამართლის უმთავრესიდა ზოგადსავალდებულო პრინციპია, რომელიც არ შემოიფარგლება ვალდებულების შესრულების სეგმენტით. კეთილსინდისიერი ქცევა ევალება ვალდებულებითი ურთიერთობის ნებისმიერ მონაწილეს და არ ექვემდებარება ხელშეკრულებით შეზღუდვას ან გამორიცხვას. კეთილსინდისიერების პრინციპიდან იწარმოება, ივსება ან მას ეფუძნება ვალდებულებითი სამართლის ისეთი ცენტრალური ნორმები, როგორებიცაა, მაგ.: 115, 316 II, 361 II, 398, 399 მუხლები. ამ ნორმების გამოყენებისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს იმ გარემოებას, რომ სახეზეა კეთილსინდისიერების პრინციპის დაკონკრეტების მაგალითები, შესაბამისად ნორმის განმარტების შედეგები შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ პრინციპის არსთან. საექვოობისას კი უპირატესობა უნდა მიენიჭოს იმ განმარტებას, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპთან უფრო ახლოს დგას. კეთილსინდისიერების პრინციპი აქტუალურია ხელშეკრულებათა

მომზადების (317 II, 318), განმარტებისა (52, 337-340)¹⁹ და შესრულების (115, 316 II, 361 II)²⁰ ეტაპებზე.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.¹⁷

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹⁸

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილსინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტითა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას. 23 ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებით სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.¹⁹

სააგენტო განმარტავს, რომ მე-18 მუხლით გათვალისწინებული სამართლებრივი შედეგი მიღწევადია მაშინ, თუ მოვაჭრე მიუთითებს და დაამტკიცებს, რომ მან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება შეასრულა ჯეროვნად. მოცემულ შემთხვევაში კი, საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე, ირკვევა, რომ მოვაჭრის - შპს

¹⁷ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

¹⁸ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

¹⁹ იქვე

„ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) მიერ კანონით განსაზღვრული მტკიცების ტვირთი ვერ იქნა დაძლეული, შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) მხრიდან კანონის მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია, ნაკლიანი შესრულებისათვის, უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების ფასის შემცირება, კერძოდ, მომხმარებელს აუნაზღაუროს დაზიანებული ბატარეების ღირებულება (საბაზრო ღირებულების).

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 „ინდიგოს“ (ს/კ 415599150) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.