



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის
04 აგვისტოს №04/504 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 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს (ამჟამად-სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის-შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 27-ე მუხლის მეორე პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს-შპს „მედ სტატუსს“ (ს/ნ 405505573) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 27-ე მუხლის მეორე პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



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

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	11
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	11
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 10 ივლისს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე №01/2291 განცხადება (შემდგომში - განცხადება), შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2023 წლის 12 სექტემბერს სააგენტოს №01/3059 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2024 წლის 17 იანვარს სააგენტოს №01/249 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად მას კომპანიის წარმომადგენელი სატელეფონო გზით დაუკავშირდა და შესთავაზა სახის კოსმეტოლოგიური მომსახურების მიღება უსასყიდლოდ. მომხმარებელი რამდენიმე შეთავაზების შემდეგ ეწვია კლინიკას, თუმცა უფასო პროცედურა ვერ მიიღო. სანაცვლოდ, მომხმარებლის განმარტებით, მისივე ნების საწინააღმდეგოდ, კომპანიასთან გააფორმა 3500 ლარის ღირებულების მომსახურების ხელშეკრულება, ხოლო აღნიშნული თანხის მისაღებად მომხმარებელმა ასევე ადგილზევე გააფორმა სესხის ხელშეკრულება. კოსმეტოლოგიური პროცედურის მიღების შემდეგ, მალევე, მომხმარებლის მტკიცებით, მას აღენიშნა კანის ზედაპირის დაზიანება, რასაც მომსახურების გამწვევი ალერგიულ ფონად მიიჩნევდა, თუმცა დიაგნოსტიკის შედეგად, მომხმარებლის განმარტებით, მას აღმოაჩნდა დემოდეკოზი, ე.წ. კანის ტიკა. კომპანიასთან მოლაპარაკების შემდეგ, მოვაჭრე დათანხმდა ხელშეკრულების გაუქმებას 2520 ლარის ფარგლებში, თუმცა, აღნიშნული თანხა მომხმარებლისთვის დღემდე არ დაუბრუნებია. ასევე მომხმარებელი მიუთითებს იმ გარემოებაზე, რომ ხელშეკრულების ღირებულება სრულად უნდა დაჰბრუნებოდა, მით უფრო იმ პირობებში, რომ პირველ ეტაპზე, კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან

კონკრეტული კოსმეტოლოგიური კრემების თაობაზე ინფორმირებული იყო, რომ ეკუთვნოდა როგორც საჩუქარი, ხოლო საბოლოოდ, მოვაჭრის მოთხოვნით, კრემების ღირებულება გადაიხადა.

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელი 2023 წლის 7 სექტემბერს ეწვია კომპანიას, სადაც შესთავაზეს კოსმეტოლოგიური პროცედურების ჩატარება. მომხმარებლის განცხადებით, მან აღნიშნული ინფორმაცია გაუაზრებლად, არასრული ინფორმაციის საფუძველზე მიიღო. მომხმარებელი განმარტავს, რომ კომპანიის წარმომადგენელმა თავისი ინიციატივით მომხმარებლის სახელით გააფორმა სესხის ხელშეკრულება აღნიშნული პროცედურების ჩასატარებლად, ჯამურად 1460 ლარის ოდენობით. მას შემდეგ რაც მომხმარებელმა გაიაზრა, რომ მოვაჭრესთან ურთიერთობაში გაუაზრებლად, საკუთარი ნების საწინააღმდეგოდ შევიდა, მიმართა მოვაჭრეს ხელშეკრულების გაუქმების მოთხოვნით, თუმცა მოვაჭრემ აღნიშნულთან დაკავშირებით უარი განაცხადა.

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელი 2024 წლის 6 იანვარს ეწვია კომპანიას, სადაც შესთავაზეს კოსმეტოლოგიური პროცედურების ჩატარება. მომხმარებლის განცხადებით, მან აღნიშნული ინფორმაცია გაუაზრებლად, არასრული ინფორმაციის საფუძველზე მიიღო. მომხმარებელი განმარტავს, რომ კომპანიის წარმომადგენელმა შესთავაზა სახის მოვლის საშუალება - სახის კრემები, როგორც აკნეს სამკურნალო ყველაზე ეფექტური და ძვირადღირებული კრემი. მომხმარებლის განცხადებით ირკვევა, რომ აღნიშნული კრემები არც მაღალი ღირებულების აღმოჩნდა, ასევე განკუთვნილი იყო არა აკნეს სამკურნალოდ, არამედ მშრალი ტიპის კანისთვის. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს აღნიშნული კრემებისა და გადახდილი თანხის უკან დაბრუნების მოთხოვნით, იმ საფუძველით რომ გადაწყვეტილება გაუაზრებლად, ასევე არასწორი ინფორმაციის საფუძველზე მიიღო, თუმცა მოვაჭრემ აღნიშნულთან დაკავშირებით უარი განაცხადა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 11 ივლისს N02/1814 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და შპს “მედ სტატუსის” სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი სავაჭრო წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენისათვის.

სააგენტოს 2023 წლის 04 აგვისტოს N02/2115 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და ასევე ამავე წერილით დაევალა წარმოედგინა შემდეგი სახის ინფორმაცია: ა) სავაჭრო ობიექტში მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილ სტანდარტის შესახებ; ბ) არასწორი ინფორმაციის მიწოდების შედეგად დამდგარ ზიანზე რეაგირების; გ) კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების; დ) ნაკლიან მომსახურებასთან დაკავშირებული წესებისა და ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე.

მოვაჭრემ 2023 წლის 17 აგვისტოს სააგენტოში წარმოადგინა N01/2750 წერილი, სადაც განმარტავს, რომ მომხმარებელმა საკუთარი ინიციატივისა და ნების

შედეგად, საცდელი (უფასო) პროცედურის მიღების შემდეგ შეიძინა მომსახურება და მოვაჭრის განმარტებით ხელშეკრულების დადებამდე სრული ინფორმაცია ჰქონდა მისაღები მომსახურების თაობაზე.

მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად მათ მოშალეს ქუთეჯან შაოშვილთან გაფორმებული ხელშეკრულება და მომხმარებელს დაუბრუნეს გადანდილი თანხა მიღებული მომსახურების ღირებულების დაქვითვით. შპს „მედ სტატუსმა“ ასევე წერილში განმარტა, რომ კომპანია წარმოადგენს არა ლაბორატორიულ დაწესებულებას, არამედ ესთეტიკური მედიცინის ცენტრს და შესაბამისად მკურნალობას ახორციელებს ესთეტიკური მედიცინის ნორმების შესაბამისად. მომხმარებლის მიერ მითითებულ დიაგნოზთან (დემოდეკოზი) დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ კომპანია ვერ გაუწევდა მკურნალობას ამ დიაგნოზის მქონე პაციენტს, რადგან ეფექტიანი მკურნალობისთვის დამატებითი კვლევების ჩატარება იყო საჭირო, ხოლო აკნეს სამკურნალო კურსი, მოვაჭრის განცხადებით სრულად იყო მორგებული პაციენტის კანზე, გამომდინარე იქიდან რომ კურსი, 20 პროცედურის ჩატარებას გულისხმობდა, ხოლო მომხმარებელმა მხოლოდ 3 ჩაიტარა, არ იძლეოდა იმ დასკვნის საფუძველს, რომ უკუჩვენება და გართულებები პროცედურის შედეგად იყო გამოწვეული.

ამავე წერილით მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებლებს დეტალური ინფორმაცია მიეწოდება კომპანიის Facebook გვერდის მეშვეობით, თუმცა მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია შესაბამისი მტკიცებულება (მაგ: კომერციული საქმიანობის გვერდის ეკრანის ანაბეჭდი) რითაც დადასტურდებოდა თუ რა სახის და შინაარსის ინფორმაცია მიეწოდება მომხმარებლებს მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის გვერდზე სტუმრობისას. მოვაჭრემ ასევე, განაცხადა მზაობა სააგენტოსთან ერთადმშრომლა პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმების გაფორმებით, თუმცა მოგვიანებით სააგენტოსთან კომუნიკაციისას აღნიშნულ შეთანხმების გაფორმებაზე უარი განაცხადა.

სააგენტოს 2023 წლის 05 სექტემბრის №02/2346 წერილით სააგენტომ საქმის გარემოებების დაზუსტების მიზნით, მოვაჭრისგან დამატებით გამოითხოვა ინფორმაცია, თუ რა ფორმით მიეწოდა ინფორმაცია კონკრეტული მომსახურების თაობაზე, ასევე რა ეტაპზე მიეწოდა ინფორმაცია იმის თაობაზე შეთავაზებული კრემები წარმოადგენდა თუ არა საიუკაოს.

2023 წლის 13 სექტემბრის №01/3083 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს განუმარტა, რომ მომხმარებლის მითითება იმასთან დაკავშირებით რომ მისთვის გადაცემული კრემები საჩუქარს განეკუთვნებოდა, მცდარია, მოვაჭრე აცხადებს, რომ აღნიშნული კრემები მიჰყიდა მომხმარებელს და ამას ადასტურებს მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც როგორც მყიდველი ადასტურებს აღნიშნული კრემების მიღებას, ასევე ამავე აქტზე ხელმოწერით დასტურდება, რომ მომხმარებელს მიეწოდა უნაკლო პროდუქცია.

სააგენტოსთვის მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია ინფორმაცია სავაჭრო ობიექტში კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის - მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების შესახებ

სააგენტოს 2023 წლის 12 სექტემბრის №02/2413 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს აცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „მედ

სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში განცხადების ჩართვის თაობაზე და მოითხოვა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრეს სააგენტოსთვის 2023 წლის 12 სექტემბრის №02/2413 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

2023 წლის 04 ოქტომბრის №02/2657 წერილით მოვაჭრეს კვლავ დაევალა წარმოედგინა პოზიცია ნინო ღონღაძის საქმესთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილიც მოვაჭრეს გაეგზავნა კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად, თუმცა მოვაჭრეს რეაგირება არ ჰქონია.

სააგენტოს 2024 წლის 24 იანვრის №02/243 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს აცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 04 აგვისტოს №04/504 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში ნინო ქუფარაშვილის განცხადების ჩართვის თაობაზე და მოითხოვა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

2024 წლის 08 თებერვალს №01/779 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრის განმარტებით, მათი მხრიდან არ ყოფილა არახაირი გავლენა მომხმარებლის ნებაზე და საკუთარი ინიციატივით და სურვილით გააფორმა კომპანიასთან მომსახურების ხელშეკრულება, მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ მას შემდეგ რაც მომხმარებელმა კომპანიას მიმართა ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნით, კომპანიის იურისტი აწარმოებდა მოლაპარაკებებს მხარესთან, თუმცა ნინო ქუფარაშვილი არ აწერდა ხელს მომსახურების ხელშეკრულებიდან გასვლის შესახებ ხელშეკრულებას. ამავე წერილით მოვაჭრე განმარტავს, რომ მისი საქმიანობა შესაბამისია მოქმედ კანონმდებლობასთან და კანონით დადგენილ ინფორმირების სტანდარტს სრულად იცავს მომხმარებლებთან ურთიერთობის ყველა ეტაპზე. 2024 წლის 08 თებერვლის №01/779 წერილით მოვაჭრე ასევე ყურადღებას ამახვილებს მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებზე და განმარტავს, რომ კომპანიას არც ნებაზე ჰქონია გავლენა და ხელშეკრულების დადება შპს „მედ სტატუსთან“ ყოველგვარი ძალდატანების გარეშე მოხდა, ამავე წერილით, მოვაჭრე ასევე აცხადებს, რომ მომხმარებელთა მიერ მსგავსი პრეტენზიები აღიქმება კომპანიის იმიჯზე თავდასხმად.

სააგენტოს 2024 წლის 22 თებერვლის №02/610 წერილით საქმის გარემოებების დაზუსტების მიზნით, სააგენტომ მოვაჭრისგან დამატებით გამოითხოვა ინფორმაცია, თუ რას მოიცავდა გასაწევი მომსახურება, ასევე იყო თუ არა მისთვის გადაცემული კოსმეტოლოგიურ ნაწარმი - კრემები ამ მომსახურების ნაწილი.

ამავე წერილით სააგენტომ კომპანიას მოსთხოვა წარმოედგინა კომპანიის მიერ შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკა სრული სახით, სადაც დეტალურადაა გაწერილი მოვაჭრის მიერ მომხმარებელთან ურთიერთობის წესები და პირობები.

2024 წლის 6 მარტის №01/1319 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს განუმარტა, რომ მიერ შექმნილი კრემები შეესაბამებოდა მისთვის დადგენილი მკურნალობის კურსს, ხოლო რაც შეეხება ხელშეკრულებაზე უარის თქმას, მოვაჭრე კიდევ ერთხელ განმარტავს,

რომ მომხმარებელი არ თანხმდება წერილობით დაადასტუროს ხელშეკრულებაზე უარი. 2024 წლის 6 მარტის №01/1319 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა შპს „მედ სტატუსის“ ღირეპტორის 2022 წლის 22 მაისის ბრძანება №05/13/22.05.2023 კომპანიის მომსახურების სტანდარტის შესახებ.

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 სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს, რომლის მიხედვითაც: უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია, ხოლო უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 24-ე მუხლის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.

კანონის 25-ე მუხლი ადგენს მოქმედებით გამოსატული უსამართლო კომერციული საქმიანობის პირობებს. 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრის მოქმედებით გამოსატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

კანონის 26-ე მუხლი კი ადგენს უმოქმედობით გამოსატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს და განმარტავს, რომ შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით

გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ხოლო, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

კანონის 27-ე მუხლით განსაზღვრულია აგრესიული კომერციული საქმიანობის პირობები. 27-ე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად აგრესიული კომერციული საქმიანობა, თუ მისი შინაარსი, ყველა გარემოების გათვალისწინებით, შევიწროებით, იძულებით, მათ შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენებით ან გავლენის ბოროტად გამოყენებით, მნიშვნელოვნად ხელყოფს ან შესაძლოა ხელყოს საშუალო მომხმარებლის თავისუფალი არჩევანის უფლება ან ცვლის ან/და შესაძლოა შეცვალოს მისი ქცევა საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც არ დადებდა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) დირექტივის¹ მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

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

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) დირექტივის 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.²

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა კი ეხება უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვას, რომელსაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხელს უშლის კონკურენტულუნარიანი ბაზრის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და სამომხმარებლო ურთიერთობების განვითარებას³.

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 გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი

² 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.

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა შიდა ბაზარზე ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ და საბჭოს 84/450/EEC დირექტივას, ევროპარლამენტის 97/7/EC, 98/27/EC და 2002/65/EC დირექტივებსა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციაში შესწორებების შეტანის შესახებ.

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 მოვაჭრის აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 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.⁴

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების

⁴ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

შესახებ“.⁵ 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) 2020/1828⁶ 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 მომხმარებელს 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.

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

⁵[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.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.⁷

სამომხმარებლო სამართლი, 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,⁸ 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.⁹

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე-მომხმარებლები მომსახურებას იღებენ ესთეტიკური მედიცინის ცენტრში ვიზიტისას. საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტოს მიერ არაერთხელ იქნა მოთხოვნილი ინფორმაცია თუ რა ფორმით ხდებოდა მომხმარებელთა ინფორმირება გასაწევი მომსახურების შინაარსის თაობაზე, თუმცა მოვაჭრეს, წარმოების არცერთ ეტაპზე, კანონით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების თაობაზე სრული ინფორმაცია სააგენტოსთვის არ წარმოუდგინა.

2024 წლის 6 მარტის №01/1319 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა შპს „მედ სტატუსის“ დირექტორის 2022 წლის 22 მაისის ბრძანება №05/13/22.05.2023 კომპანიის მომსახურების სტანდარტის შესახებ, სადაც გაწერილია ინფორმაციის მიწოდების ზოგადი სტანდარტი მოვაჭრის მხრიდან, თუმცა აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლები სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებებში აღნიშნავენ, რომ ცენტრში ვიზიტისას მათთვის მოვაჭრეს კანონის მე-5 მუხლით სავალდებულოდ მისაწოდებელი არანაირი სახის ინფორმაცია არ მიუწოდებიათ, ამასთან მომხმარებელთა განცხადებების მიხედვით, მოვაჭრის ქმედება მომხმარებლებისთვის მომსახურების შეთავაზების ნაწილში, სცდებოდა პროფესიული გულმოდგინების სტანდარტს და მიმართული იყო მომხმარებლებისთვის მომსახურების ისეთი ფორმით შეთავაზებისკენ რამაც საბოლოოდ განმცხადებლების ეკონომიკურ ქცევაზე

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁸ იქვე, აბზაცი 53

⁹ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

უარყოფითი გავლენა იქონია, რაც გულისხმობს იმას, რომ მისაღები მომსახურების შესახებ არასრული ინფორმაციის მიწოდებით დადეს ისეთი შეთანხმება მოვაჭრესთან, რომელსაც მკაფიო და სრული ინფორმირების შემთხვევაში არ დადებდნენ. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირებით მოვაჭრე აზიანებს მომხმარებლის ინტერესს, ზემოქმედებს მის გადაწყვეტილებაუნარიანობაზე და ამ ფორმით გავლენას ახდენს მომხმარებლის ნების ფორმირებაზე.

3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის დირექტივა 2005/29/EC შიდა ბაზარზე არაკეთილსინდისიერი ბიზნეს-სამომხმარებლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29/EC დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29/EC დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვის მთავარ მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლის ინტერესის დაცვა, რაც გულისხმობს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაუნარიანობის უზრუნველყოფას. ამ მიზნის უზრუნველყოფისთვის დირექტივა კრძალავს მომხმარებლის ნების ფორმირებაზე და შესაბამისად, გადაწყვეტილებაუნარიანობაზე რაიმე ფორმით ზემოქმედებას, იქნება ეს არასათანადო ინფორმირება (შეცდომაში შემყვანი ქმედება ან უმოქმედობა) თუ მომხმარებლის ნებაზე სხვა რაიმე ფორმით ზეგავლენის მოხდენა (აგრესიული კომერციული პრაქტიკა). ორივე შემთხვევაში, კომერციული პრაქტიკა მიჩნეულია არაკეთილსინდისიერად.

მსგავსად 2005/29/EC დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა

მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის აღრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

„საშუალო მომხმარებლის“ დეფინიცია კანონით განმარტებული არ არის, შესაბამისად მოვაჭრის ქმედების შეფასებამდე მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებლის ცნება“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა (UCPD), უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროპის კავშირის კანონმდებლობის თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც **საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული**. ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ **ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას**.¹⁰ შემდგენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის ღირებულებას და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.¹¹

ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ საქმეზე C-428/11 აღნიშნა, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია იმგვარად ცხადი და მკაფიო უნდა იყოს, რომ საშუალო მომხმარებელს ჰქონდეს შესაძლებლობა მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება.¹²

ხოლო, კანონის 25-ე მუხლი მოიცავს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

კანონის 26-ე მუხლი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას

¹⁰ Gut Springenheide GmbH, Rudolf Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt—Amt für Lebensmittelüberwachung, judgement of the Court of Justice (Fifth Chamber) of 16 July 1998, case C-210/96, ECR, 1998, I-4657, § 31

¹¹ დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

¹² Purely Creative (n 18) para 56.

მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

აღსანიშნავია, რომ 2005/29/EC დირექტივა მომხმარებლებს იცავს იმ მანიპულაციური მარკეტინგული ტექნიკისაგან, რომელიც შესაძლოა მოვაჭრემ გამოიყენოს კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას.

კანონის 27-ე მუხლით აკრძალულია აგრესიული კომერციული საქმიანობა. 27-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად აგრესიულია კომერციული საქმიანობა, თუ მისი შინაარსი, ყველა გარემოების გათვალისწინებით, შევიწროებით, იძულებით, მათ შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენებით ან გავლენის ბოროტად გამოყენებით, მნიშვნელოვნად ხელყოფს ან შესაძლოა ხელყოს საშუალო მომხმარებლის თავისუფალი არჩევანის უფლება ან ცვლის ან/და შესაძლოა შეცვალოს მისი ქცევა საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც არ დადებდა.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრის საქმიანობა უნდა ჩაითვალოს უსამართლოდ და მომხმარებლის თავისუფალ ნებაზე გავლენის მქონედ.

განცხადების მიხედვით ირკვევა, რომ მოვაჭრე სატელეფონო კომუნიკაციის გზით არაერთხელ ცდილობდა საკუთარი მომსახურების შეთავაზებას მომხმარებლისთვის, ხოლო ადგილზე ვიზიტისას, მომხმარებლის ნების საწინააღმდეგოდ, კონკრეტული მანიპულაციური ქმედებებით იმგვარი ზემოქმედება მოახდინა მის თავისუფალ არჩევანზე, რამაც განაპირობა მომხმარებლის სამომხმარებლო ურთიერთობაში შესვლა. ამასთან, წინასახელშეკრულებო ეტაპზე მომხმარებლის მოტყუებით, შეთავაზების გაკეთებისას კოსმეტიკური ნაწარმის - კრემების თაობაზე არასწორი ინფორმაციის მიწოდებით, მოვაჭრე შეეცადა სახელშეკრულებო ვალდებულებით შეებოჭა მომხმარებელი.

კომერციული საქმიანობა განიხილება აგრესიულად, როდესაც საქმიანობის ფაქტობრივი კონტექსტი მნიშვნელოვნად ზღუდავს საშუალო მომხმარებლის თავისუფალ ნებას, პროვოცირებს მასზე გახდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობის მონაწილე.

კანონის 27-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, იმის დასადაგენად, იყო თუ არა კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას შევიწროება, იძულება, მათ შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენება ან გავლენის ბოროტად გამოყენება, გათვალისწინებული უნდა იქნეს დროის მონაკვეთი, ადგილი, არსი, ხასიათი და ინტენსივობა.

კონკრეტულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, ხელშეკრულების დადებაზე მოვაჭრე ვიზიტისას, შემჭიდროებულ ვადაში (მომხმარებლის

კლინიკაში ყოფნის დრო) ინტენსიურად ცდილობდა მომხმარებლის ნებაზე ზემოქმედებას, ხელშეკრულების სწრაფად გაფორმების მიზნით, მომხმარებლის მითითებით, შენობის სხვა ოთახში გადანაცვლებით, კლინიკის თანამშრომლების დახმარებით, იქვე გააფორმებინეს სესხის ხელშეკრულება მომსახურების ღირებულების გადახდის მიზნით, ისე რომ მას არ ჰქონდა სათანადო ინფორმაცია და ასევე თავისუფალი არჩევანი გადაწყვეტილების მიღებისას. ამ შემთხვევაში მოვაჭრე არასათანადოდ ზემოქმედებდა მომხმარებლის ნებაზე. არასათანადოდ ზემოქმედება ნიშნავს ძალაუფლების გამოყენებას მომხმარებელზე ზეწოლის მიზნით, თუნდაც ფიზიკური ძალის გამოყენების ან გამოყენების მუქარის გარეშე ისე, რომ მნიშვნელოვნად შეიზღუდოს მომხმარებლის უნარი, მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება. ამდენად, არასათანადოდ ზემოქმედებად განიხილება ყველა ქმედება, რომელიც არ არის დაკავშირებული იძულებასთან ან მუქარასთან, თუმცა, ზღუდავს მომხმარებლის უნარს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება, რაც თავის მხრივ, მომხმარებლის ლეგიტიმურ უფლებას წარმოადგენს.

ანალოგიურ ინფორმაციას ასახავს მომხმარებლის, განცხადება, მომხმარებელი აცხადებს, რომ კლინიკაში ვიზიტისას, გაუაზრებლად, მოკლე ვადაში, ერთგვარი იძულების გზით დადო შეთანხმება, რომელსაც თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობის პირობებში არ დადებდა.

შემთხვევაში, მოვაჭრე ერთგვარი მანიპულირებით, მომსახურების ფასის შესახებ განსაკუთრებული შეთავაზების (ფასდათმობის პირობის) შესახებ ინფორმაციის მიწოდებით ცდილობდა მომხმარებელთან შეთანხმების დადებას. კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას მოტყუებით, მომხმარებლის ნებაზე გავლენის მოპოვების გზით, ნინო ქუფარაშვილმა შეისყიდა კონკრეტული პროცედურები, თუმცა მოცემულ შემთხვევაშიც ერთგვარი აგრესიული ქცევით, მოვაჭრემ შესთავაზა კოსმეტიკური კრემები, რომლებიც რეალურად არ აღმოჩნდა მომხმარებლის კანის ტიპის მკურნალობის საჭიროებაზე მორგებული.

მიუხედავად იმისა, რომ სააგენტოში №01/1319 წერილით მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია შპს „მედ სტატუსის“ დირექტორის 2022 წლის 22 მაისის ბრძანება №05/13/22.05.2023 კომპანიის მომსახურების სტანდარტის შესახებ, არსებული განცხადებების შეფასებისა და საქმის ფაქტობრივი გარემოებების ურთიერთმეჯერების შედეგად, ცხადია, რომ მოვაჭრე კეთილსინდისიერად არ ასრულებს კანონით დადგენილ მოვაჭრის ვალდებულებას და კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, იმგვარად რომ გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრე უმოქმედობით-საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობით, არღვევს კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებას და მომხმარებლისთვის სრული ინფორმაციის მიუწოდებლობით ხელშეკრულების მხარედ აქცევს მომხმარებელს, მაშინ როცა კანონით გათვალისწინებული ინფორმირების სტანდარტის დაცვის შემთხვევაში მომხმარებელი აღნიშნულ გარიგებას არ დადებდა.

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 სათანადოდ დონეზე მოახდინა. გამომდინარე აქედან მოვაჭრე იყო

ვალდებული ემტკიცებინა, რომ მომსახურების გაწევისას მოქმედებდა კანონით გათვალისწინებული ნორმების შესაბამისად.

ამასთან წარმოების არცერთ ეტაპზე სააგენტოსთვის მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება იმის თაობაზე რა ფორმით ხორციელდებოდა მომხმარებელთათვის მისაღები მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება. სააგენტოში წარმოდგენილი მომხმარებელთა განცხადებებით, ასევე სააგენტოს მიერ მომხმარებლებთან სატელეფონო კომუნიკაციისას დგინდება, რომ კლინიკაში ვიზიტისას, არცერთ მათგანს არ მიუღია დეტალური და მკაფიო ინფორმაცია მისაღები მომსახურებისა, თუ გამოსაყენებელი პროდუქტის თაობაზე.

მოვაჭრე მომხმარებელთა პრეტენზიებზე რეაგირებს იმგვარად, რომ უბრალოდ უარყოფს მათ მიერ მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებს მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის თაობაზე, თუმცა სააგენტოში შპს „მედ სტატუსის“ მიერ წარმოების არცერთ ეტაპზე, არ ყოფილა წარმოდგენილი შესაბამისი მტკიცებულება, რითაც დაადასტურებდა კანონის შესაბამის კომერციული საქმიანობის განხორციელებას. მოვაჭრე მხოლოდ წერილობითი ახსნა-განმარტების მეშვეობით უარყოფს მომხმარებელთა მითითებულ გარემოებებს.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „მედ სტატუსის“ მიერ (ს/ნ:405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 27-ე მუხლის მეორე პუნქტის დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „მედ სტატუსის“ (ს/ნ 405505573) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის, 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 27-ე მუხლის მეორე პუნქტის დარღვევის ფაქტი.