



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/486
06.05.2025

ბრძანება

486-01-4-202505061655

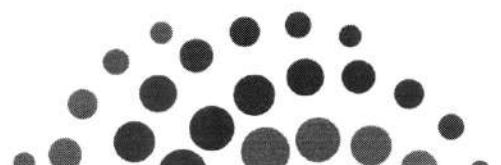


**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის №04/184
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე
მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის №04/184 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „საქართველოს ფოსტას“ (ს/ნ 203836233) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „საქართველოს ფოსტას“ (ს/ნ 203836233) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ



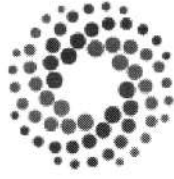
საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5
(ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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 თურმანიძე

თავმჯდომარე - მ.შ.

17. 



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის N04/184
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
2. ნორმატიული რეგულირება	5
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
4. სამოტივაციო ნაწილი	10
4.1 ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები	10
4.2 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	20
5. სარეზოლუციო ნაწილი	26

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქეების

და

(შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) განცხადებები, შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233)(შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის №04/184 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მან ამანათის საქართველოდან ირლანდიაში ტრანსპორტირების მიზნით, ისარგებლა შპს „საქართველოს ფოსტის“, (ს/ნ 203836233) მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, მისი ამანათი აღრესატამდე არ მივიდა შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში, ხოლო ამანათის ადგილმდებარეობა მისთვის უცნობია, რის შესახებაც აცნობა მოვაჭრეს. თუმცა, აღნიშნულს მოვაჭრის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია. გარდა ამისა, მომხმარებელმა 2025 წლის 20 თებერვლის №01/1175 წერილით განმარტა, რომ მისი კუთვნილი ამანათი აღრესატამდე არ ჩავიდა განსაზღვრულ ვადაში, რის გამოც ამანათის შიგთავსი გახდა უვარგისი, ხოლო აღნიშნულ ფაქტს მოვაჭრის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია. მომხმარებელი ითხოვს ამანათის ღირებულების და ტრანსპორტირების ღირებულების ანაზღაურებას.

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა, ამანათის საქართველოდან გერმანიაში ტრანსპორტირების მიზნით, ისარგებლა შპს „საქართველოს ფოსტის“, (ს/ნ 203836233) მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, მისი ამანათი აღრესატამდე არ მივიდა, ხოლო ამანათის ადგილმდებარეობა მისთვის უცნობია. მომხმარებელი ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას. ამასთან, მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 17 თებერვლის №01/1048 წერილით განმარტა, რომ მის მიერ გაგზავნილი იყო ორი ამანათი, რომელთაგან ერთი ამანათი აღრესატამდე არ მისულა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 17 იანვრის №02/156 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ

განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 24 იანვრის №01/421 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელმა 2024 წლის 3 დეკემბერს შპს „საქართველოს ფოსტას“ გადასცა 9.3 კგ წონის გზავნილი ირლანდიაში გაგზავნის მიზნით, რომელიც 2024 წლის 8 დეკემბერს გაიგზავნა. ამანათი გაიგზავნა განსაზღვრული ვადის შესაბამისად, კერძოდ, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ირლანდიის მიმართულებით კვირაში ერთხელ, ორშაბათობით ახორციელებს გზავნილის გაგზავნას. რამდენჯერმე მიმართა შპს „საქართველოს ფოსტას“ რეკლამაციით და ითხოვდა ამანათის მოძიებას და ადრესატისთვის ჩაბარებას. განცხადების განხილვა დაიწყო მხოლოდ მომხმარებლის წერილობითი მოთხოვნით. აღსანიშნავია, რომ შპს „საქართველოს ფოსტა“ 10 სამუშაო დღეში აცნობს მომხმარებელს მიღებულ გადაწყვეტილებას, ან, თუ გადაწყვეტილების მიღება ვერ მოხერხდა, აცნობს პროცედურის მიმდინარეობას. მოვაჭრე რეკლამაციის განხილვის დასრულებისთანავე აცნობებს მომხმარებელს მიღებულ გადაწყვეტილებას, მაგრამ არაუმეტეს რეკლამაციის მიღებიდან 2 თვის განმავლობაში. 2025 წლის 13 იანვარს მოვაჭრის მხრიდან განხორციელდა მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაცია, ხოლო 2025 წლის 22 იანვარს გაეგზავნა წერილობითი პასუხი გზავნილის მოკვლევის დაწყების შესახებ. გარდა ამისა, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი ამანათი იმყოფება მათ ოფისში - დუბლინში და ვერ ბარდება ადრესატს მოვაჭრისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო, კერძოდ, ადრესატი არ იმყოფება ქალაქ დუბლინში.

სააგენტოს 2025 წლის 3 თებერვლის №02/462 წერილით მოვაჭრისგან საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის მიზნით გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია მომხმარებელ

ამანათის საქართველოდან გაგზავნის და ადრესატის მისამართზე ჩასვლის თარიღების შესახებ შესაბამის მტკიცებულებებთან ერთად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 6 თებერვლის №01/859 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ 2024 წლის 3 დეკემბერს მიწოდებული ამანათი გაიგზავნა 2024 წლის 8 დეკემბერს. მოვაჭრე ამავე წერილში აღნიშნავს, რომ შპს "საქართველოს ფოსტა" ახორციელებს სახმელეთო კატეგორიის გზავნილების მომსახურებას დოკუმენტის "სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობები"-ს შესაბამისად (რომელიც ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე: www.gpost.ge). აღნიშნული დოკუმენტის მიხედვით, ირლანდიაში გაგზავნილი სახმელეთო ამანათის მიღება ხდება შპს "საქართველოს ფოსტის" აგენტის ოფისში, რომელიც დუბლინში მდებარეობს. ამიტომ, ამანათის მისამართზე ჩაბარება არ ხდება სხვა ქალაქებში, რომლებიც ირლანდიის მეზობლად ან ახლოს მდებარეობენ. მოვაჭრის განმარტებით, გზავნილის ადრესატის, ილია რაზმაძის მიერ 2025 წლის 24 იანვარს გამოგზავნილი ელექტრონული წერილით დგინდება, რომ იგი არ ცხოვრობს დუბლინში და ამიტომ მიმართა კომპანიას თხოვნით, რომ ამანათი გადაცემოდა მის ნაცვლად ზვიად ყარგიშვილს. აღნიშნულის შესახებ 2025 წლის 24 იანვარს წერილობით ეცნობა გამგზავნს,

შესაბამისად, ამანათი გადაეცა ზვიად ყარგიშვილს, რაც დასტურდება მიღება-ჩაბარების აქტით.

სააგენტოს 2025 წლის 31 იანვრის №02/428 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 7 თებერვლის №01/892 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „საქართველოს ფოსტაში“ ბოლო 6 თვის განმავლობაში მომხმარებელი მხოლოდ ერთი პრეტენზიით წარდგა, რომელიც უკავშირდებოდა სახმელეთო ამანათს (კოდი GPG005354707). 2024 წლის 5 ოქტომბერს, შპს „საქართველოს ფოსტას“ გადასცა GPG005354707 კოდის სახმელეთო ამანათი გერმანიაში გაგზავნისთვის. ამანათის გაგზავნა შესრულდა იმავე დღეს, შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი ვადების სრული დაცვით. მომხმარებელმა ორჯერ მიმართა შპს „საქართველოს ფოსტას“ წერილობით (რეკლამაციით) და მოითხოვა ამანათის მოძიება და ადრესატისთვის ჩაბარება. აღნიშნულ რეკლამაციებზე პასუხის გაცემისას, შპს „საქართველოს ფოსტის“ რეკლამაციების სამსახურის სპეციალისტმა პირველ შემთხვევაში განახორციელა სატელეფონო კომუნიკაცია და მიაწოდა ინფორმაცია გზავნილის შესახებ. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ხელმოწერა მიმართა მოვაჭრეს, წერილობითაც მიიღო ინფორმაცია GPG005354707 გზავნილის შესახებ. რაც შეეხება ამანათის ჩაბარებას, იგი ჩაბარებულია ადრესატს. ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში შპს „საქართველოს ფოსტაში“

სხვა გზავნილის შესახებ პრეტენზია არ დაფიქსირებულა. შესაბამისად, მოვაჭრისთვის არ არის ცნობილი, თუ რა გზავნილის ჩაუბარებლობაზე საუბარია.

სააგენტოს 2025 წლის 4 მარტის №02/1147 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის №04/184 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე.

სააგენტოს 2025 წლის 24 მარტის №02/1439 წერილით საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით მოვაჭრისგან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია მომხმარებლისთვის საქართველოდან გზავნილის/ამანათის დაკარგვის ან/და დაზიანების შემთხვევაში ზიანის ანაზღაურების წესის და პირობების შესახებ სრულად. სააგენტოს წერილის პასუხად, 2025 წლის 27 მარტის №01/2005 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით: ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

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.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ

ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

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.¹

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.²

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში 93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა.

² იქვე.

ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.³

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებისა და ვალდებულებებში.⁴

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრული იმ პირობათა მინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული.⁵

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), 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 მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის 93/13/EEC დირექტივა.

⁴ იქვე.

⁵ იქვე.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში 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.

აღსანიშნავია, რომ 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.⁶

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.⁷

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური

⁶ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

⁷ როპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივა.

ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 28 თებერვლის №04/184 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1 ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ტვირთის საქართველოდან ქვეყნის გარეთ ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევის ხელშეკრულების კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ჭრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში, მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების

დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.⁸

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია საკასაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემავსები წესების დადგენა.⁹

საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2023 წლის 6 ოქტომბრის N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაღები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.¹⁰

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო- ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.¹¹

განსახილველ შემთხვევაში, საქმეში არსებული მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება მპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მომხმარებლის ტვირთის საქართველოდან ქვეყნის გარეთ გაგზავნის მომსახურების გაწევის შესახებ. მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://www.gpost.ge/main>) განთავსებული „წესების და პირობების“ ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულება წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მპს „საქართველოს ფოსტა“ სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული, კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება.

მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით

⁸ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

⁹ სუსგ 10.09.2012წ. სამოქალაქო საქმე Nას-755-811-2011.

¹⁰ სუსგ 6.10.2023წ. სამოქალაქო საქმე Nას-372-2023.

¹¹ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

არის შემუშავებული შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე (<https://www.gpost.ge/main>) განთავსებული „წესების და პირობები“ მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებითვის, ისინი მიიჩნევა, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

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

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, კერძოდ, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 94-ე მუხლის 94.1.3. პუნქტი და „სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობების“ მე-9 მუხლის 9.5.1 და 9.5.2 პუნქტები, კერძოდ:

„მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 94-ე მუხლის 94.1.3. პუნქტის თანახმად:

„94.1. საერთაშორისო გამავალი საფოსტო გზავნილის დაკარგვის ან ისეთი გარეგანი დაზიანების გამო, რომელიც იწვევს მისი შიგთავსის მთლიანად დაზიანებას ან დაკარგვას, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ანაზღაურებს ზიანს შემდეგი ოდენობით:

94.1.3. რეგისტრირებული ამანათისთვის - გაგზავნის ღირებულებას + 40 სსუ (SDR) +4.5 სსუ (SDR) თითოეული მეტობისკენ დამრგვალებული კილოგრამისთვის.“

„სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობების“ მე-9 მუხლის 9.5.1 და 9.5.2 პუნქტების თანახმად:

„9.5. სახმელეთო ამანათის დაკარგვის, ან მისი გარეგანი დაზიანების შემთხვევაში, თუ ასეთი დაზიანება იწვევს შიგთავსის ნაწილობრივ დაზიანებას ან დაკარგვას, შპს „საქართველოს ფოსტა“ გამგზავნს აუნაზღაურებს ზიანს შემდეგი ოდენობით:

9.5.1. სახმელეთო ამანათის დაკარგვის, ან მისი შიგთავსის მთლიანი დაზიანების ან ქურდობის შემთხვევაში - 20 ლარს +5 ლარი ყოველ კილოგრამზე, მაგრამ საერთო ჯამში არაუმეტეს 170 ლარისა.

9.5.2. სახმელეთო ამანათის გარეგანი დაზიანების შემთხვევაში, თუ ასეთმა დაზიანებამ გამოიწვია მისი შიგთავსის ნაწილობრივ დაზიანება ან/და ქურდობა - დაზიანებული ან

გაქურდული ფასეულობის ფარგლებში, მაგრამ არა უმეტეს პუნქტ 9.5.1. ში აღნიშნული მაქსიმალური ზღვარისა.”

მპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 4.1.28. პუნქტის თანახმად, სსუ (SDR) არის „საერთაშორისო სავალუტო ფონდის მიერ შექმნილი ფულადი ერთეული (სესხის სპეციალური უფლება) - რომლის ღირებულებაც აშშ დოლარში ყოველდღიურად განისაზღვრება ლონდონის ბირჟაზე დაფიქსირებული სავალუტო გაცვლითი კურსის შესაბამისად და სავალუტო ფონდის ვებ-გვერდზე ქვეყნდება.“

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შესაბამისად.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელსეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.¹²

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს, ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განჩინება საქმე №ას-1029-2023, 13.10.2023წ.

არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.¹³

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

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.¹⁴

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“¹⁵

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 პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹⁶ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის

¹³ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

¹⁴ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

¹⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nას-950-2022, 30.09.2022.

¹⁶ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹⁷

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz¹⁸-ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმწიფოებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹⁹

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხოთ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელმწიფოებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.²⁰

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა

¹⁷ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მიითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

¹⁸ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

¹⁹ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dordrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

²⁰ Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

„მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.²¹

სააგენტო განმარტავს, რომ შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 94-ე მუხლის 94.1.3. პუნქტის და „სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობების“ მე-9 მუხლის 9.5.1 და 9.5.2 პუნქტების პირობა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობა წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, შემდეგი გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში, სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, მომხმარებლის ამანათის საქართველოდან ქვეყნის გარეთ გაგზავნის მომსახურების გაწევა. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა შეთანხმების შესაბამის შესრულებას. ნაკლიანი შესრულების დროს მოვაჭრე მომხმარებლებს უწესებს ზიანის ანაზღაურების შემჭიდროვებულ ფარგლებს, რაც გულისხმობს, რომ სავაჭრო პოლიტიკის მიხედვით, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მომხმარებლის წინაშე გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანად განადგურების ან ქურდობის შემთხვევაში განსაზღვრულია: რეგისტრირებული ამანათისთვის - გაგზავნის ღირებულებას + 40 სსუ (SDR) +4.5 სსუ (SDR) თითოეული მეტობისკენ დამრგვალებული კილოგრამისთვის, ხოლო სახმელეთო ამანათის დაკარგვის, ან მისი შიგთავსის მთლიანი დაზიანების ან ქურდობის შემთხვევაში - 20 ლარს +5 ლარი ყოველ კილოგრამზე, მაგრამ

²¹ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59.

საერთო ჯამში არაუმეტეს 170 ლარისა და შიგთავსის ნაწილობრივ დაზიანება ან/და ქურდობა - დაზიანებული ან გაქურდული ფასეულობის ფარგლებში, მაგრამ არა უმეტეს 170 ლარისა.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა. შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 94-ე მუხლის 94.1.3. პუნქტი და „სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობების“ მე-9 მუხლის 9.5.1 და 9.5.2 პუნქტები ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მისი ბრალეული ქმედებით გამოწვეულ ზიანის ანაზღაურებაზე და აწესებს ზიანის ანაზღაურების შემჭიდროვებულ ფარგლებს, კერძოდ, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ნებისმიერი ოდენობის ზიანის მიყენების შემთხვევაში დადგენილია ზღვრული მაქსიმალური თანხა, რომელიც შეუძლია მომხმარებელს მიიღოს ზიანის ანაზღაურების სახით.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით წარმოადგენს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი 348-ე მუხლით ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობის საფუძვლებს, რომლის „ვ“ პუნქტის მიხედვითაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, რომლებსაც შემთავაზებული იყენებს იმ ფიზიკური პირების მიმართ, რომლებიც არ მისდევნენ სამეწარმეო საქმიანობას, აგრეთვე მიიჩნევა ბათილად დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს პასუხისმგებლობას იმ ზიანისათვის, რაც გამოწვეულია შემთავაზებლის ან მისი წარმომადგენლის მიერ უხეში გაუფრთხილებლობით ვალდებულების დარღვევის გამო (პასუხისმგებლობა გაუფრთხილებლობის გამო). სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. ამიტომ, თუ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ტექსტი ზღუდავს მის კანონით მინიჭებულ უფლებებს, იგი უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ არ შეილახოს ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის ინტერესები.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“. ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

სსკ-ის 316-ე მუხლის მე-2 ნაწილში განმტკიცებული გულისხმიერების დაცვის ვალდებულება ადგენს, რომ თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას. აღნიშნული სტანდარტი ხაზს უსვამს სახელშეკრულებო ურთიერთობის მხარეთა მიერ სამოქალაქო ბრუნვაში ზნეობრივი და ეთიკური სტანდარტის შესაბამისად, მონაწილეობის სამართლებრივ მოთხოვნას, რაც ჯამში კეთილსინდისიერების პრინციპის საფუძველია.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე იურიდიული პირი - შპს „საქართველოს ფოსტა“ რომელიც ახორციელებს ტვირთის საქართველოდან ქვეყნის გარეთ ტრანსპორტირებას. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „დღიურ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს ანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

ევროპარალამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის N93/13/EEC მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ხელშეკრულებით იღებს ვალდებულებას გასწიოს მომხმარებლის ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის მომსახურება. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ამანათის ტრანსპორტირებისას მას დაკარგავს, დააზიანებს ან სხვაგვარ ზიანს მიაყენებს მომხმარებელს, მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო ვალდებულია მომხმარებელს აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი. აღნიშნულის შესახებ დათქმას აკეთებს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 394-ე მუხლი, რომლის მიხედვითაც მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ამით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებულ მომსახურების პირობებში არ გვხვდება ისეთი დათქმა, რომელიც მომხმარებელს მისცემს შესაძლებლობას მოითხოვოს მოვაჭრის ბრალით გამოწვეული ზიანის სრულად ანაზღაურება. ვინაიდან, მოვაჭრე მომხმარებლისთვის აწესებს ზიანის ანაზღაურების შემჭიდროვებულ ფარგლებს.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 სტანდარტული პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“. კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. თუ გავითვალისწინებთ, ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელმძღვანელო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის მეორე პუნქტი ადგენს მტკიცების ტვირთის განაწილებას უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობის შემთხვევაში. კერძოდ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

ყოველივე ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ მომხმარებელს, მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების გამო უწევს მიიღოს ნაკლოვანი შესრულება და გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანად განადგურების ან ქურდობის შემთხვევაში, ამანათის ღირებულების მიუხედავად, მოვაჭრისგან მხოლოდ: რეგისტრირებული ამანათისთვის - გაგზავნის ღირებულებას + 40 სსუ (SDR) +4.5 სსუ (SDR) თითოეული მეტობისკენ დამრგვალებული კილოგრამისთვის, ხოლო სახმელეთო ამანათის დაკარგვის, ან მისი შიგთავსის მთლიანი დაზიანების ან ქურდობის შემთხვევაში - 20 ლარს + 5 ლარი ყოველ კილოგრამზე, მაგრამ საერთო ჯამში არაუმეტეს 170 ლარისა და შიგთავსის ნაწილობრივ დაზიანება ან/და ქურდობა - დაზიანებული ან გაქურდული ფასეულობის ფარგლებში, მაგრამ არა უმეტეს 170 ლარისა.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოს“ 94-ე მუხლის 94.1.3. პუნქტის და „სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობების“ მე-9 მუხლის 9.5.1 და 9.5.2 პუნქტების შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, **აღნიშნული პუნქტები კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობებად.** კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით კი ბათილია ხელშეკრულების

უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

4.2 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებლებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/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 ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული 26 ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.²² ასეთ

²² ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

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. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.²³

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საქართველოდან ქვეყნის გარეთ ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ 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.

ევრო დირექტივების 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. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა

²³ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დააზიანა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი 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 ნაწილის 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 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის

ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ან/და 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 ნაწილის 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, აღგენს სამართალ ურთიერთობის 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“.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო № ას-700-2021 სამოქალაქო საქმეზე, 15.06.2021 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ 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.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანამდევ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს.

მოქალაქე განმარტებით, მისი ამანათი ადრესატამდე არ მივიდა შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში, ხოლო ამანათის ადგილმდებარეობის შესახებ ინფრომაცია მისთვის უცნობი იყო, რის თაობაზეც აცნობა მოვაჭრეს. თუმცა, აღნიშნულს მოვაჭრის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია. რის გამოც ამანათის შიგთავსი გახდა უვარგისი, ხოლო აღნიშნულ ფაქტს მოვაჭრის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია. აღნიშნულზე მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათის ადრესატისთვის ჩაუბარებლობის მიზეზი იყო ადრესატის არ ყოფნა ქალაქ დუბლინში, თუმცა მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მომხმარებელმა ამანათი მოვაჭრეს გადასცა 2024 წლის 3 დეკემბერს, რომელიც საქართველოდან გაიგზავნა 2024 წლის 8 დეკემბერს. შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე განთავსებული „სახმელეთო ამანათის“ საქართველოდან გაგზავნის წესების და პირობების ველში მითითებულია, რომ ირლანდიის ტერიტორიაზე გაგზავნილი სახმელეთო ამანათის ჩაბარების ვადების ათვლა იწყება სახმელეთო ამანათის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემის შემდეგ დამდგარი პირველი ორშაბათიდან და ჩაბარების ვადა განსაზღვრულია 15-17

კალენდარულ დღედ. აღნიშნული წესების შესაბამისად, მომხმარებლის ამანათი ადრესატს უნდა მიეღო არაუმეტეს 2024 წლის 8 დეკემბრიდან 15-17 კალენდარულ დღეში, შესაბამისად არაუგვიანეს 2024 წლის 25 დეკემბრისა.

მომხმარებელმა ამანათის ადრესატისთვის ჩაუბარებლობის გამო 2025 წლის 9 იანვარს, 2025 წლის 10 იანვარს, 2025 წლის 13 იანვარს და 2025 წლის 14 იანვარს წერილობით მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა მის მიერ გაგზავნილი ამანათის მოძიება და ადრესატისთვის ჩაბარება. აღნიშნულის შემდგომ, მოვაჭრემ 2025 წლის 24 იანვარს ადრესატისგან მიიღო შეტყობინება, რომ ის არ ცხოვრობს ქალაქ დუბლინში და ამანათი გადაეცათ მესამე პირისთვის - ზვიად ყარგიშვილისთვის.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2025 წლის 3 თებერვლის №02/462 წერილით მოვაჭრისგან საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის მიზნით გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია მომხმარებელ ამანათის საქართველოდან გაგზავნის და ადრესატის მისამართზე ჩასვლის თარიღების შესახებ შესაბამის მტკიცებულებებთან ერთად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 6 თებერვლის №01/859 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ 2024 წლის 3 დეკემბერს მიწოდებული ამანათი გაიგზავნა 2024 წლის 8 დეკემბერს. მოვაჭრე ამავე წერილში აღნიშნავს, რომ შპს "საქართველოს ფოსტა" ახორციელებს სახმელეთო კატეგორიის გზავნილების მომსახურებას დოკუმენტის "სახმელეთო ამანათის ქვეყნის გარეთ გაგზავნის პირობები"-ს შესაბამისად. აღნიშნული დოკუმენტის მიხედვით, ირლანდიაში გაგზავნილი სახმელეთო ამანათის მიღება ხდება შპს "საქართველოს ფოსტის" აგენტის ოფისში, რომელიც დუბლინში მდებარეობს.

სააგენტოს წერილის პასუხად მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია ამანათის ადრესატის მისამართზე ჩასვლის თარიღის შესახებ ინფორმაცია შესაბამის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად ან/და ამანათის ადრესატისთვის ჩაბარების მცდელობის დამადასტურებელი რაიმე დოკუმენტი (მაგ. უკუგზავნილი). მოვაჭრე სააგენტოში წარმოდგენილ წერილებში მიუთითებს ადრესატის მიერ მათთვის ელ-ფოსტაზე გაგზავნილ წერილზე, სადაც ითხოვს ამანათის მესამე პირისთვის გადაცემას, რომელიც თარიღდება 2025 წლის 24 იანვრით, მაშინ, როდესაც ამანათის ადგილმდებარეობის შესახებ ინფორმაციას მომხმარებელი მოვაჭრისგან ითხოვდა 2025 წლის 9 იანვრიდან. შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრემ მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი ამანათის ადრესატისთვის ჩაბარება ვერ უზრუნველყო ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება მოვაჭრის მიერ ამანათის განსაზღვრული ვადის დარღვევით მიწოდების ფაქტი, რამაც გამოიწვია ამანათის შიგთავსის დაზიანება.

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება 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. 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.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ვალდებულია მომხმარებელ აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (ტრანსპორტირების და ამანათის ღირებულება).

რაც შეეხება მოქალაქე , მის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა, ორი ამანათის საქართველოდან გერმანიაში ტრანსპორტირების მიზნით, ისარგებლა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, ერთ-ერთი ამანათი აღრესატამდე არ მივიდა და ამანათის ადგილმდებარეობა მისთვის უცნობია. მოვაჭრის განმარტებით, გადამოწმებულ იქნა მომხმარებლის მხრიდან მიღებული განცხადებები და დადგინდა, რომ მომხმარებლის მიერ 13.11.2024 და 25.11.2024 წელს კომპანიას მიღებული ჰქონდა რეკლამაცია, სადაც იგი ითხოვდა სახმელეთო კატეგორიის გზავნილი GPG005354707 მოძიებას, რომელიც ჩაბარებულია დანიშნულებით. ხოლო, ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში მხრიდან პრეტენზია/განცხადება კომპანიაში არ ფიქსირდება რაიმე გზავნილთან დაკავშირებით. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელ სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია მეორე ამანათის გაგზავნის დამადასტურებელი რაიმე დოკუმენტი, გარდა ამისა, მომხმარებელმა სააგენტოს წარმომადგენელთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს განმარტა, რომ მოვაჭრის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნია. **შესაბამისად, მისი მოთხოვნა ამანათის შესაძლო დაკარგვის გამო ზიანის ანაზღაურების ნაწილში არ უნდა დაკმაყოფილდეს.**

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

5. 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, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევა.