მომხმარებელთა ინფორმირებულობის ვალდებულება ონლაინ ვაჭრობის დროს ქართული და ევროკავშირის სამართლის შესაბამისად

ანუკი მონადირიშვილი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სამართლის სკოლაში კერძო (ბიზნეს) სამართლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

კერძო (ბიზნეს) სამართალი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ზურაბ გველესიანი, სამართლის დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

,,როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების წესაბამისად''.

ანუკი მონადირიშვილი

თარიღი: 16/06/2023

აბსტრაქტი

წინამდებარე ნაშრომის კვლევის საგანი არის მომხმარებელთა ინფორმირებულობის ვალდებულება ონლაინ ვაჭრობის დროს საქართველოსა და ევროკავშირის სამართლის შესაბამისად. ნაშრომში გამოკვეთილია ონლაინ ვაჭრობის პროცესში არსებული პრობლემები მომხმარებლის ინფორმირების მიმართულებით და შემოთავაზებულია ამ პრობლემათა გადაჭრის შესაბამისი რეკომენდაციები საქართველოსა და ევროკავშირის ზოგიერთი ქვეყნის შედარებითი ანალიზის საფუძველზე.

მოცემული კვლევით დადგინდა, რომ ონლაინ ვაჭრობა არის დღესდღეობით ერთ-ერთი პრობლემური სფერო საერთაშორისო დონეზე და შესაბამისად, დღის წესრიგში დადგა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჩვეულებრივზე მაღალი გარანტიების განმტკიცება. ამის გამოძახილი იყო 2022 წელს ,,მომხარებლის უფლებების დაცვის შესახებ'' საქართველოს კანონის ამოქმედება, რომელიც ეფუძნება ევროკავშირის მიერ დადგენილ დირექტივებს და განვითარებული ქვეყნების საუკეთესო გამოცდილებას. ამ მხრივ, ნაშრომში წარმოდგენილია სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს რაოდენობრივი სტატისტიკა, რომლის მიხედვითაც, საკვლევი საკითხის აქტუალურობას კიდევ ერთხელ გაესვა ხაზი. კვლევამ აჩვენა, რომ მოვაჭრეთა დიდი ნაწილი გულგრილად უყურებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხს და თავიანთ საბაზრო ძალაუფლებას ბოროტად იყენებს ონლაინ ვაჭრობის პროცესში.

ნაშრომში დასმული პრობლემების ანალიზმა ცხადყო, რომ ძირითადი პრობლემა მომხმარებელს აქვს ინფორმაციაზე არასათანადო ხელმისაწვდომობის კუთხით. აგრეთვე, გამოიკვეთა ის შემაფერხებელი გარემოებები, რომელიც მომხმარებელს უშლის ხელს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება. ამ მხრივ, ნაშრომში განხილულია, თუ რა კავშირი შეიძლება ჰქონდეს მოვაჭრის მიერ წინასწარ ჩამოყალიბებულ სტანდარტულ პირობებს მომხმარებლის ინფორმირების პრობლემასთან და რა

შემთხვევებში არის იგი ინფორმაციის ჯეროვანი მიწოდების არაეფექტური გზა. ამასთან, ნაშრომში შეფასდა არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა და დადგინდა, რომ ამგვარი საქმიანობა ხელს უშლის მომხმარებლის უფლებას ჰქონდეს წვდომა სრულ და უტყუარ ინფორმაციაზე. ნაშრომის მნიშვნელოვანი ნაწილი ეთმობა სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს მომხმარებელთა ინფორმირების მიმართულებით და მათ საფუძველზე გაკეთებულია ანალიზი და გარკვეული რეკომენდაციები.

გარდა ამისა, ნაშრომის მიზნებიდან გამომდინარე, კვლევა წარიმართა ევროკავშირის სამართლის შედარებითი ანალიზის საფუძველზე და გამოიკვეთა ის ფაქტი, რომ ქართული კანონმდებლობა, ფაქტობრივად, სრულად ემყარება ევროკავშირის სამართალს. ამას მოწმობს ეროვნულ დონეზე მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში არსებული კანონმდებლობაც, კერძოდ კი, ,,მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ'' საქართველოს კანონი არის ევროკავშირის დირექტივებით დადგენილი ნორმების იმპლემენტაციის შედეგი. ასევე, ევროკავშირის ქვეყნების შედარებითი ანალიზის საფუძველზე, გამოიკვეთა ის რეკომენდაციები, რაც სამაგალითო უნდა იყოს ჩვენი ქვეყნისთის, ვინაიდან მათი გამოცდილების გაზიარება ხელს შეუწყობს პრაქტიკაში არსებული პრობლემების მოკლე დროში აღმოფხვრას.

აღნიშნული კვლევის მნიშვნელობა მდგომარეობს იმაში, რომ ნაშრომში დასმული საკითხები რამდენიმე მხრიდან არის შესწავლილი და გაერთიანებულია ის პრობლემები, რასაც რეალობაში აწყდებიან მომხმარებლები ინფორმირების კუთხით ონლაინ ვაჭრობის პროცესში. აღსანიშნავია, რომ ამ მიმართულებით უკვე არსებული ნაშრომები მოძველებულია, მაშასადამე დადგა საჭიროება ,,მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ'' ახალი კანონის ამოქმედების შემდეგ განხორციელდეს კვლევები, სადაც შეფასდება კანონის პრაქტიკაში მუშაობის ხარისხი.

წინამდებარე კვლევაში გამოყენებულია შედარებით-სამართლებრივი ანალიზის, აღწერითი/მიმოხილვითი, შეფასებითი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები, რომელთა საშუალებითაც აღწერილი და გაანალიზებული იქნება ნაშრომში დასმული

საკითხები. კვლევა ძირითადად ეფუძნება როგორც ქართულენოვან, ასევე უცხოურენოვან ნორმატიულ და სამართლებრივ ლიტერატურას.

საძიებო სიტყვები: მომხმარებელი; ინფორმირებულობა; ონლაინ ვაჭრობა; არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა; ევროკავშირის სამართალი; სტანდარტული პირობები; კონკურენციის ეროვნული სააგენტო; ინფორმირებული გადაწყვეტილება;

Abstract

The subject of a research topic of this paper is the obligation to provide information to consumers during online trading in accordance with the laws of Georgia and of the European Union. Common problems regarding informing consumers in the process of online trading are outlined and relevant recommendations for solving them are suggested, based on a comparative analysis of laws of Georgia and of certain EU member states.

It is identified that online trading is problematic field internationally and accordingly it requires strengthening the guarantees of consumer protection at a higher level. This was recognized by adopting the Law of Georgia On the Protection of Consumer Rights in 2022 which is based on the relevant EU directives established.

This paper statistics of Georgian National Competition Agency that demonstrates and other organizations through which was mentioned actuality of that this research issue once againis very timely and topical. The research has shown that a large part of traders are indifferent to the protection of consumers rights and they abuse their marker power in the online trade process.

The analysis that the main problem the customers is access to the information. Also, the study identifies various impeding circumstances which are obstructive to make informed decision. In this regard, is discussed what can be the connection between the standard contract terms and the problem of informing consumers and why is this ineffective way of providing information. It is also argued that unfair commercial practices interfere with consumers right to access complete and accurate information. The paper is also analyses the decisions of the Agency regarding informing consumers and generates relevant recommendations.

The research is a comparative analysis of the EU and Georgian laws and it is concluded that the Georgian legislation is fully compatible with the laws of the European Union in. The Law of Georgia on the Protection of Consumer Rights is the result of the implementation of the

norms established by the European Union directives. Also, on the basis of a comparative analysis of the EU countries, the recommendations were identified, which should be exemplary for our country, since the sharing of their experience will help to eliminate the problems in practice in a short time.

The importance of this research lies in its comprehensive nature and in the fact that the raised issues are studied from several different perspectives. It should be mentioned that existing there is a gap in academia regarding the given subject and the previously done studies in Georgia are outdated. Therefore there is a need to carry out studies after the implementation of the new law on the protection of consumer rights, where it will be critically analyzed.

In this research the following research methods are used: comparative-legal analysis, historical-legal, descriptive/overview, evaluative, and quantitative research methods. The research is mainly based on both Georgian and foreign normative and legal literature.

Key words: Customer; Informed; Online trading; Unfair commercial practice; Law of the European Union; Standard terms of a contract; Georgian National Competition Agency; Informed decision.