ილიას სახელმწიფო
უნივერსიტეტი

ელექტრონული ვაჭრობის დროს მომხმარებელთა უფლებების დაცვა საქართველოში

ვიკა დარსალია

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სამართლის სკოლის ფაკულტეტზე სამართლის მაგისტრის აკადემიურ ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

კერძოდ (ბიზნეს) სამართლის სამაგისტრო პროგრამა

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ზურაბ გველესიანი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2024

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

ვიკა დარსალია 25.06.2024 წელი

აბსტრაქტი

წინამდებარე ნაშრომი განიხილავს საქართველოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრობლემას ონლაინ ვაჭრობის დროს, მასთან დაკავშირებულ გამოწვევებსა და შესაბამისი ორგანოების ჩართულობის საკითხს, როგორც ონლაინ კომერციისა და მომხმარებელთა ურთიერთობის პოტენციალის ეფექტიანად გამოყენების ბერკეტს. შესაძლოა დანამდვილებით ითქვას, რომ მიმდინარე პრაქტიკა ქვეყნისთვის იმაზე მეტად ყურადსაღებია, ვიდრე ამას საზოგადოება დღესდღეობით აღიქვამს. ამჟამად, საკანონმდებლო მოწესრიგების გარკვეული შეზღუდვები, მათი არასრული ჰარმონიზებულობა სხვა რეგულაციებთან და საკვლევი საკითხის მიმართ ონლაინ მოვაჭრეთა „გულგრილობა“, მომხმარებლების ნდობაზე და შესაბამისად, მზარდ გარიგებებზე შესაძლოა ნეგატიურად მოქმედებდეს.

იმ მიზნით, რომ მიღწეულიყო საკვლევი თემის მთავარი მიზანი, კერძოდ დადგენილიყო რამდენად პრობლემატურია ონლაინ ვაჭრობა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ასპექტში და გაცნობიერებულიყო უმთავრესი დადებითი მახასიათებლებიც, გაანალიზდა როგორც საქართველოს კანონმდებლობა, ისე პრაქტიკა. გარდა საქართველოს კანონმდებლობა-პრაქტიკის ანალიზისა, ნაშრომში გამოკვეთილია ევროპული მაგალითი, რომლითაც პარალელი ევლება საქართველოს რეალობასთან. აქედან გამომდინარე, ნაშრომში ილუსტრირებულია მატერიალური ნორმები და ევროპული დირექტივები, რომლებიც მიუთითებს მოვაჭრის მიერ სავალდებულოდ შესასრულებელ ნაბიჯებზე ონლაინ ვაჭრობის დროს. ამასთან, თითოეული პრობლემის საილუსტრაციოდ და დასასაბუთებლად, მითითებულია შესაბამისი პრაქტიკული დავები, რომელთა დახმარებით მკაფიოდ გამოვლინდა და აღიწერა კონკრეტული თეორიული პრობლემები, კერძოდ ის, რომ ონლაინ მოვაჭრეების ქმედებები, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით, ზოგჯერ არაკეთილსინდისიერი და უსამართლოა, რაც საჭიროებს გამოსწორებას.

ამასთან, მკითხველი შეხვდება ამერიკულ იურისდიქციასაც. აღნიშნულის შედარება საქართველოს პრაქტიკა/თეორიასთან ატარებს მნიშვნელოვან ხასიათს, რამეთუ დადგინდეს, რა შეიძლება განავითაროს საქართველომ ელექტრონული კომერციის ჭრილში. საგულისხმოა, რომ ამერიკა დღესდღეობით წარმოადგენს ერთ-ერთ წამყვან

ქვეყანას ელექტრონული კომერციის თვალსაზრისით, ვინაიდან ციფრული გიგანტები სწორედ რომ იქ იღებენ სათავეს და ქმნიან ელექტრონული სფეროს პრაქტიკასა და სტანდარტებს.

საგულისხმოა, რომ კვლევისთვის მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა შედარებით-სამართლებრივი მეთოდის გამოყენება, რამეთუ მეტად მკაფიოდ დადგენილიყო საქართველოს გამოწვევები და დასანერგი პრაქტიკა, რომელსაც მომხმარებელი ხვდება ევროპასა თუ ამერიკაში. საჭირო გახდა გამოყენებულიყო დოქტრინალური მეთოდიც, რათა დადგენილიყო, რას ამბობს კანონი. ასევე, აღწერილობითი და შეფასების მეთოდების გამოყენებით მკითხველი გაიგებს, თუ რა მახასიათებლები და ნიშნა-თვისებები გააჩნია საკვლევ საკითხს.

წინამდებარე კვლევაში გამოყენებული ძირითადი ლიტერატურა და ოფიციალური ანგარიშები მიუთითებენ იმაზე, რომ არსებითად მნიშვნელოვანია გადაიხედოს სისტემური მიდგომები საკვლევ საკითხთან მიმართებაში.

ამასთან, ნაშრომში დასაბუთებული იქნება ონლაინ კომერციის განვითარებისა და პროცესების ეფექტიანობისა თუ გაუმჯობესების საჭიროება და შემოთავაზებული იქნება საკანონმდებლო და პრაქტიკული რეფორმები ონლაინ მოვაჭრეთათვის, და არა მარტო, ცვლილებების განხორციელებისთვის.

ასევე, უნდა აღინიშნოს, რომ წინამდებარე ნაშრომში გამოყენებული იქნება ისეთი ტერმინები, როგორებიცაა ონლაინ ვაჭრობა, ციფრული კომერცია, ციფრული ბაზარი/მარკეტი, ელექტრონული კომერცია/ვაჭრობა. მკითხველისთვის საჭიროა ხაზი გაესვას, რომ მითითებული ფრაზები გამოიყენება ერთმანეთის ურთიერთჩამნაცვლებლად, ერთიანი აზრისა და დებულებების გამოსახატავად, რამეთუ გამოირიცხოს ტავტოლოგია.

საძიებო სიტყვები: ონლაინ ვაჭრობა, ელექტრონული კომერცია, მომხმარებელთა უფლებები, კონტროლის პრობლემა, ციფრული მარკეტი, ელექტრონული ტრანზაქციები.

Abstract

This paper addresses the protection of consumer rights in the aspect of online trade in Georgia, identifying and realizing challenges and the issue of involvement of relevant authorities in enhancing the potential of online commerce and consumer relations. It can be said that presented issue is more noteworthy for the country than is currently recognized by society. Presently, some limitations in legal scope, incomplete harmonization with other regulations, and the "indifference" of online traders to these issues may negatively impact consumer confidence and, consequently, the growth of e-transactions.

In order to achieve the primary goal of this research, namely, to determine the extent of issues in online trade concerning consumer rights protection and to identify key positive aspects, both the legislation and practices of Georgia have been analysed. The paper also highlights comparisons with European examples to illustrate the mandatory steps merchants must undertake during online trading. Additionally, practical disputes are used to illustrate and justify each problem, clearly identifying and describing specific theoretical issues, such as the dishonest and unfair actions of online traders, which need to be corrected.

Furthermore, presented research discusses American jurisdiction, comparing it with Georgian practices and theories to highlight potential improvements for Georgia e-commerce sector. Notably, the United States is a leading country in e-commerce, with digital giants setting the practices and standards in this field, hence is the relevant for this paper.

The use of the comparative-legal method was essential for presented research for clarifying the challenges and practices Georgia should adopt from Europe and America. The doctrinal method is involved to interpret legal provisions, while descriptive and evaluative methods helped to reach out the characteristics of the research topic.

The primary literature and official reports referenced in this study highlight the need for systematic approaches to the research issue. The paper calls for legislative and practical reforms to develop online commerce, suggesting changes for online merchants and beyond.

It is important to emphasize that terms such as online/digital commerce, digital market or digital marketing, and e-commerce are used interchangeably throughout this research to avoid tautology.

Keywords: online trade, e-commerce, consumer rights, control problem, digital marketing, electronic transactions.