მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ელექტრონულ კომერციაში: ქართული სამართლის გამოწვევები და შედარებითი ანალიზი

თამარ გამხარაშვილი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სამართლის სკოლის საჯარო სამართლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად

კერძო (ბიზნეს) სამართალი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: დავით ქოჩიაშვილი - სამართლის დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2025

”როგორც წარდგენილი სადისერტაციო 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 შესაბამისად.“

თამარ გამხარაშვილი

16.06.2025

აბსტრაქტი

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომი ეხება მომხმარებელთა უფლებების დაცვას ელექტრონულ კომერციაში. აღნიშნული, ერთ-ერთი ყველაზე აქტუალური და განვითარებადი სფეროა თანამედროვე ციფრული ეკონომიკის პირობებში. კვლევის მიზანია, გაანალიზოს სამართლებრივი ისტორია და პროგრესი მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და ელექტრონული კომერციის მიმართულებით, შეაფასოს მისი შესაბამისობა ევროკავშირის სტანდარტებთან და გამოავლინოს არსებული ხარვეზები, რომლებიც ელექტრონულ კომერციაში მომხმარებელთა უფლებების ეფექტურ დაცვას აფერხებს.

ნაშრომში განხილულია მომხმარებლის, როგორც სამომხმარებლო ურთიერთობის შედარებით სუსტი მხარის, სამართლებრივი დაცვის აუცილებლობა დისტანციურ და სარეწ გარეთ დადებულ ხელშეკრულებებში. ყურადღებას გამახვილებულია იმ გარემოებაზე, რომ ელექტრონული კომერციის დროს მომხმარებლები ხშირად დგანან ინფორმაციულად და სამართლებრივად არათანაბარ პოზიციაში მოვაჭრეებთან შედარებით, რაც ზრდის მათ მიმართ მოტყუებისა და მანიპულაციის რისკებს.

ნაშრომი ეფუძნება სამართლის შედარებით ანალიზს და იკვლევს როგორც ქართულ კანონმდებლობას — მათ შორის „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ (2022) და „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ (2023) კანონებს — ასევე ევროკავშირის ძირითად დირექტივებს: 2011/83/EU, ელექტრონული კომერციის შესახებ დირექტივას (2000/31/EC) და ციფრული სერვისების აქტს (DSA, 2022). განხილულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა, რაც ამყარებს კვლევის თეორიულ ჩარჩოს პრაქტიკული მაგალითებით.

ნაშრომის მნიშვნელოვანი კომპონენტია საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის ეროვნული სააგენტოს საქმიანობის ანალიზი, რომელშიც იკვეთება ადმინისტრაციული აღსრულების ეფექტიანობის პრობლემატიკა. ასევე განხილულია აღსრულებისა და პრევენციის მექანიზმებში არსებული სუსტი მხარეები, როგორიცაა ინფორმაციის გამჭვირვალობის ნაკლებობა.

დასკვნით ნაწილში წარმოდგენილია პრაქტიკული რეკომენდაციები, რომლებიც მოიცავს როგორც ახალი ნორმების იმპლემენტაციას საკანონმდებლო ჩარჩოში, ისე აღმასრულებელი მექანიზმების გაუმჯობესებას და ევროპული გამოცდილების ინტეგრაციას. ნაშრომი მნიშვნელოვანი წყაროა ელექტრონული კომერციის დროს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გაუმჯობესების მიმართულებით და ქმნის საფუძველს შემდგომი კვლევისა და რეფორმებისთვის.

საკვანძო/საძიებო სიტყვები: ელექტრონული კომერცია, სოციალური კომერცია, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, იმპლემენტაცია, აღმასრულებელი ორგანო, ევროკავშირის სამართალი, ევროდირექტივა, დისტანციური ხელშეკრულებები, შედარებითი ანალიზი.

Abstract

This master's thesis explores the protection of consumer rights in electronic commerce, a field that has become one of the most relevant and rapidly evolving areas in today's digital economy. The objective of the research is to analyze the legal history and development of consumer protection and electronic commerce, to assess its alignment with European Union standards, and to identify existing gaps that hinder the effective protection of consumers in digital marketplaces.

The thesis examines the necessity of legal safeguards for consumers as the relatively weaker party in contractual relationships, particularly in distance and off-premises contracts. It highlights that, in electronic commerce, consumers often find themselves in an informationally and legally unequal position compared to traders, increasing the risks of deception and manipulation.

The research employs comparative legal analysis to study both Georgian legislation — including the Law on Consumer Protection (2022) and the Law on Electronic Commerce (2023) — and key European Union instruments, such as Directive 2011/83/EU, the E-Commerce Directive (2000/31/EC), and the Digital Services Act (DSA, 2022). The thesis also incorporates case law from the Court of Justice of the European Union to reinforce the theoretical framework with practical examples.

A significant component of the work focuses on the activities of Georgia's National Competition and Consumer Protection Agency, revealing challenges related to the efficiency and consistency of administrative enforcement. The study also identifies weaknesses in enforcement and prevention mechanisms, such as a lack of transparency and low public awareness regarding consumer rights regulations.

In the concluding part, the thesis offers practical recommendations that include the implementation of new legal norms, the improvement of enforcement mechanisms, the enhancement of public awareness, and the integration of European best practices. The research represents a valuable contribution toward strengthening consumer rights protection in the context of electronic commerce and lays the foundation for further studies and legal reforms.

Keywords: electronic commerce, social commerce, consumer rights protection, implementation, executive authority, EU law, EU directive, distance contracts, comparative analysis.