

02/2021

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ
მომხმარებელთა უფლებების დაცვა

**PROTECTION OF THE RIGHTS
OF CONSUMERS BY FINANCIAL INSTITUTIONS**

ზაურ სულაკველიძე
Zaur Sulakvelidze



With the support of the
Erasmus + Programme
of the european Union

წინამდებარე პუბლიკაციაზე მუშაობა განხორციელდა ჟან მონეს ევროპის კავშირის სამართლის კათედრის ფარგლებში, ევროპის კავშირის ერასმუს+ პროგრამის მხარდაჭერით. მასში გამოთქმული შეხედულებები და მოსაზრებები ეკუთვნის მხოლოდ ავტორს და შეიძლება არ ასახავდეს ევროპის კავშირის ან ევროპის განათლებისა და კულტურის აღმასრულებელი სააგენტოს (EACEA) შეხედულებებს. მათზე პასუხისმგებლობა არ შეიძლება დაეკისროს ევროპის კავშირს ან EACEA-ს.

The work on this publication took place within the framework of the Jean Monnet Chair in European Law, with the support of the Erasmus+ programme of the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2019 წელს, ნიუ ვიჟენ უნივერსიტეტში, ევროპის კავშირის ერასმუს+ პროგრამის მხარდაჭერით, დაარსდა ევროპის კავშირის სამართლის კათედრა, რომლის მიზანია, ხელი შეუწყოს საქართველოში ევროპის სამართლის საკითხებზე სწავლებისა და კვლევების განვითარებას. კათედრის ხელმძღვანელია ნიუ ვიჟენ უნივერსიტეტის სამართლის სკოლის პროფესორი გაგა გაბრიჩიძე.

კათედრის ფარგლებში წელიწადში ორჯერ გამოიცემა და ვრცელდება „ევროპის კავშირის სამართლის სამუშაო ფურცლები“, რომლის მიზანია კვლევის შუალედური შედეგების გავრცელების ხელშეწყობა და იდეების ურთიერთგაცვლისა და აკადემიური დისკუსიის მხარდაჭერა.

In 2019, with the support of the Erasmus+ Programme of the European Union the Jean Monnet Chair in EU Law was established at New Vision University. The Chair promotes teaching of and research on issues of EU law in Georgia. The holder of the Jean Monnet Chair is Professor of the Law School of New Vision University Gaga Gabrichidze.

The Chair publishes and disseminates a biannual electronic Working Papers on EU Law. The publication is aimed at supporting dissemination the research results of work in progress to encourage the exchange of ideas and academic debate.

ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომხმარებელთა უფლებების

დაცვა

ზაურ სულაქველიძე

ნიუ ვიქენ უნივერსიტეტის სამართლის სკოლის დოქტორანტი

1. შესავალი.....	2
2. ფინანსური მომსახურება და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტები.....	6
2.1 ფინანსური ბაზრის მონაწილეები და მარეგულირებელი კანონმდებლობა.....	8
2.2 სრულყოფილი ინფორმაციის გამჟღავნების ვალდებულება, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტი.....	9
2.3 ფინანსური გარიგებების ფორმები: მატერიალურად და დისტანციურად დადებული გარიგებები.....	12
2.3.1 იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია, როგორც ფინანსური გარიგების ნამდვილობის წინაპირობა.....	12
2.3.2 ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები.....	15
2.3.3 დისტანციური გარიგების დადასტურების ფორმები და დისტანციური გარიგებების გამიჯვნა ქუჩაში დადებული გარიგებებისაგან.....	17
2.3.4 ხელშეკრულებაზე უარი, როგორც მომხმარებლის უფლება.....	20
2.4 სახელშეკრულებო პირობების ცალმხრივი ცვლილება და ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ხელშეკრულების დადების შემდგომ.....	23
2.6 მომხმარებლის ცნებისა და თავდების და უზრუნველყოფის საგნის მომწოდებლის ურთიერთმიმართება.....	26
3. ფინანსური სექტორის ზედამხედველობა, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტია	27

4. დავის განხილვის მექანიზმები, როგორც მომხმარებელთა უფლებების რეალიზების საშუალება	30
4.1 სასამართლო განსჯადობისა და მტკიცებულებების წარდგენის პრობლემატიკა.....	30
4.2 დავის გადაჭრის ალტერნატიული მექანიზმები და მათი ეფექტურობა.....	33
5. დასკვნა.....	35

1. შესავალი

უკანასკნელი ათწლეულების განმავლობაში, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტების დანერგვის აუცილებლობამ, განსაკუთრებული მნიშვნელობა შეიძინა, როგორც პირის ძირითადი უფლებების ნაწილმა და მათი დაცვა ერთ-ერთ მთავარ სამართლებრივ „აუცილებლობად“ იქცა, როგორც კონტინენტური, ისე ანგლო-ამერიკული სამართლის სისტემებისათვის.

გლობალიზაციისა და განვითარებადი ეკონომიკური ბაზრის გათვალისწინებით, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის აუცილებლობა, ყველა სხვა მიზეზთან ერთად, განაპირობა მოთხოვნა-მიწოდების ზრდამ და ელექტრონული სივრცის კომერციალიზაციამ,¹ აღნიშნულმა კი - თავის მხრივ, არსებითი გავლენა იქონია არამარტო მომხმარებლის სამართლებრივ სტატუსზე, არამედ პირთა ბიზნეს ინტერესებზე.²

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის აუცილებლობა, ევროპის კავშირის ფარგლებში, ჯერ კიდევ მეოცე საუკუნის მეორე ნახევარში განისაზღვრა - ევროპის გაერთიანების დამფუძნებელი ხელშეკრულებით (ახლა - ევროპის კავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულება).³ ძირითადი სტანდარტი, რომლებიც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკას დაედო საფუძვლად, გათვალისწინებულ იქნა ხელშეკრულების 169-ე მუხლში⁴ - კავშირმა განსაზღვრა

¹ Raymond T. Nimmer, The Legal Landscape of E-commerce: Redefining Contract Law in an Information Era, Journal of Contract Law, Vol 23, No 1-2, 2007, 10-31.

² Abdul Gaffar Khan, Electronic Commerce: A Study on Benefits and Challenges in an Emerging Economy, Global Journal of Management and Business Research, 2016, Vol. 16, Issue 1.

³ ხელმისაწვდომია: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT\[31/05/2021\]](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT[31/05/2021]).

⁴ ევროპის კავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების 169-ე მუხლის 1-ლი ნაწილი (თავდაპირველად - 153-ე მუხლი) – „In order to promote the interests of consumers and to ensure a high level of

მომხმარებლის უფლება ინფორმირებულობაზე, განათლების შესახებ და უფლება პირადი ინტერესების დაცვაზე.⁵

მოგვიანებით, 1975 წლის 14 აპრილს ევროპის კავშირის საბჭომ, ევროპის გაერთიანების ფარგლებში, წარმოადგინა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკა⁶, რომელმაც მოიცვა ყველა ის ძირითადი პროცედურა, რომელიც შემდგომში საფუძვლად დაედო 1985 წლის 20 დეკემბრის დირექტივას N85/577/EEC.⁷

საფინანსო ბაზრის განვითარებასთან ერთად, ფინანსური პროდუქტების მზარდი მოთხოვნილებიდან გამომდინარე, 1986 წლის 22 დეკემბერს ევროპის კავშირის საბჭომ დაამტკიცა სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ახალი დირექტივა N87/102/EEC⁸, რომელმაც ცალსახად დაარეგულირა ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხები, როგორებიცაა ფინანსური პროდუქტით სარგებლობისას მომხმარებლისათვის სავალდებულო ინფორმაციის მიწოდება, სახელშეკრულებო პირობების შედგენის სტანდარტები და სხვა.

მოგვიანებით, კავშირის ფარგლებში განხორციელებული კვლევის⁹ საფუძველზე, ნათელი გახდა, რომ არსებული რეგულირება ვერ პასუხობდა თანამედროვე გამოწვევებს, რის შედეგადაც, 2008 წლის 23 აპრილის მიღებულ იქნა სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ახალი დირექტივა N2008/48/EC¹⁰.

consumer protection, the Union shall contribute to protecting the health, safety and economic interests of consumers, as well as to promoting their right to information, education and to organise themselves in order to safeguard their interests.“ იხ.: TFEU - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT> [31/05/2021].

⁵ დამატებით იხ.: ევროპის კავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების მუხლები 4(2)(f), 12, 114(3), ასევე, ევროპის კავშირის ძირითადი უფლებების ქარტიის 38-ე მუხლი, რომლებიც, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პირველწყაროს წარმოადგენს.

⁶ იხ.: საბჭოს გადაწყვეტილება N C92/1, 25.4.1975 „მომხმარებელთა დაცვის პოლიტიკის შესახებ“.

⁷ Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, ხელმისაწვდომია: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=CELEX:31985L0577> [23/05/2021]; ასევე იხ: თინათინ ერქვანია, „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ევროპული სტანდარტები ელექტრონული ვაჭრობის სფეროში და ქართული კანონმდებლობა“, „მართლმსაჯულება და კანონი“ #3(30)¹, გვ. 44-45.

⁸ Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit, ხელმისაწვდომია: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31987L0102> [23/05/2021].

⁹ Information Report Section for the Single Market, Production and Consumption Consumer Credit Directive (evaluation) (information report) Administrators Janine BORG Layla Reiter Document date 08/07/2019 Rapporteur: Gerardo Larghi.. <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/information-reports/evaluation-consumer-credit-directive> [23/05/2021].

¹⁰ Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, ხელმისაწვდომია: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32008L0048> [23/05/2021].

სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ახალი დირექტივის მიღებასთან ერთად, აქტიურად დაიწყო მუშაობა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში დამატებითი გარანტიების შექმნასთან დაკავშირებით და კავშირის პოლიტიკა ამ საკითხთან მიმართებით დაეფუძნა ორ ძირითად მიმართულებას - „ევროპული კავშირის სამომხმარებლო დღის წესრიგს“ („European Consumer Agenda“) და კავშირის განვითარების ფარგლებში 2014-20 წლების სამომხმარებლო პროგრამას („Europe 2020 – and the consumer programme 2014-20“).¹¹ შექმნილმა სამუშაო გეგმამ მოიცვა ისეთი არსებითი საკითხები, როგორებიცაა - მომხმარებლის უსაფრთხოება, ცნობიერების ამაღლება, აღსრულებისა და უფლების რეალიზების მექანიზმების გამარტივება, ძირითადი სტანდარტების რეალიზება ეკონომიკურ და სოციალურ სივრცეში.¹²

ქართულ რეალობაში, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ პირველ მცდელობას წარმოადგენდა 1996 წლის „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონი. მიუხედავად იმისა, რომ კანონი რიგ პრინციპებს ადგენდა, სხვა საკანონმდებლო ხარვეზებთან ერთად, იგი ვერ პასუხობდა თანამედროვე გამოწვევებს და შედეგად, ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი.

მოგვიანებით, 2012 წლის 8 მაისს მიღებულ იქნა „პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსი“, რომელმაც ჩაანაცვლა „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და დაარეგულირა ის საკითხები, რომელსაც ძველი კანონი არ ითვალისწინებდა. მიუხედავად იმისა, რომ „პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსმა“, საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, მნიშვნელოვანი საკითხები მოიცვა, კვლავ რეგულირების მიღმა დარჩა ისეთი სპეციფიკური სფერო, როგორსაც წარმოადგენს საფინანსო მომსახურება.

აღსანიშნავია ისიც, რომ 2013 წლიდან, საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტმა, აქტიური მუშაობა დაიწყო „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს ახალი კანონის პროექტზე. მოგვიანებით კი, 2014 წელს ევროპის კავშირსა

¹¹ Consumer protection in the EU, Policy overview – EPRS | European Parliamentary Research Service Author: Jana Valant, Members' Research Service, September 2015 — PE 565.904. ხელმისაწვდომია - [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf) [31/05/2021].

¹² ob. History of Consumer Rights Protection An excerpt from the 2003 Proceedings issued by the Czech Trade Inspection Authority to commemorate its 50th anniversary. ob.: <https://www.coi.cz/en/about-ctia/history-of-consumer-rights-protection/> [31/05/2021]. ევროპის კავშირის ფუნქციონირების შესახებ შეთანხმების 169-ე მუხლი პირდაპირ მიუთითებს, რომ ევროპის კავშირის წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა წაახალისონ მომხმარებელთა უფლებები, მათ შორის კი - მომხმარებლის უფლება ინფორმირებულობაზე. „Consumer policy: principles and instruments“ - <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/46/consumer-policy-principles-and-instruments> [31/05/2021].

და საქართველოს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულების ფარგლებში, კავშირში ინტეგრაციისა და საერთაშორისო სტანდარტების საქართველოში იმპლემენტაციის მიზნებისათვის - საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა (შემდგომში - სეპ), როგორც ფინანსური სექტორის ზედამხედველმა - 2016 წლის 23 დეკემბერს მიიღო ბრძანება - „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ N151/04.

საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება N151/04, 2021 წლის 1 აპრილს, იმავე დასახელების ახალმა ბრძანებამ - „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ N32/04-მა (შემდგომში - „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ბრძანება“) ჩაანაცვლა და მისი წინამორბედი რედაქციისაგან განსხვავებით - ფინანსურ ორგანიზაციებს უფრო მკაცრი მოთხოვნები დაუწესა.

გასათვალისწინებელია ისიც, რომ არსებული ეკონომიკური ვითარებიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა მზარდი მოთხოვნისა და პანდემიის ფარგლებში რთული ფინანსური მდგომარეობის გათვალისწინებით - საკმაოდ დიდი მნიშვნელობა შეიძინა როგორც ფინანსური ბაზრის სტაბილურობამ, ასევე, ფინანსური მომსახურების ეფექტურობამ.¹³

Covid-19-ის პირობებში განხორციელებული საერთაშორისო ფინანსური ბაზრის კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ უკანასკნელი ერთი წლის განმავლობაში, ეკონომიკურმა ბაზარმა სხვადასხვა სახელმწიფოს ტერიტორიაზე, საშუალოდ 4-დან 5%-მდე ფინანსური ვარდნა განიცადა, რამაც წინა წლებთან შედარებით, ცალსახად გაზარდა ფინანსურ პროდუქტებზე მოთხოვნილება.¹⁴ ფინანსური და ეკონომიკური პროგნოზების შესაბამისად, პოსტ-პანდემიური პერიოდისათვის, კერძოდ, 2021-25 წლებისათვის ივარაუდება, რომ მოთხოვნა ფინანსურ მომსახურებაზე გაიზრდება 9.9 პროცენტული ნიშნულით და რეალიზებული ფინანსური მომსახურების ჯამური ღირებულება გადააჭარბებს 28.5 მილიარდ აშშ დოლარს, რაც თავის მხრივ, კიდევ უფრო აქტუალურს ხდის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხს.¹⁵

¹³ Bar-Gill O., Ben-Shahar O., “Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law”, New York University Law and Economics Working Papers, 2012.

¹⁴ World Bank. 2021. Global Economic Prospects, January 2021. Washington, DC: World Bank. doi: 10.1596/978-1-4648-1612-3. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO, გვ. 3-6. ხელმისაწვდომია: <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects> [31/05/2021].

¹⁵ Financial Services Global Market Report 2021: COVID-19 Impact and Recovery to 2030 - March 31, 2021 11:30 ET | Source: The Business Research Company, ხელმისაწვდომია: <https://bit.ly/3uC1djp> [31/05/2021].

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის აქტუალურობას ხაზს უსვამს ასევე, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მომზადებული სტატისტიკური ანალიზი, რომლის შესაბამისადაც, საქართველოს ტერიტორიაზე, მოთხოვნა ფინანსურ მომსახურებაზე უკანასკნელი ერთი წლის განმავლობაში 2.9 პროცენტით გაიზარდა.¹⁶

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულის გათვალისწინებით, ნაშრომი განსაზღვრავს და განმარტავს იმ სამართლებრივი გარანტიების და მოთხოვნების სახეებს, რომელთა დაცვა აუცილებელია ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას.

ნაშრომი გაგაცნობთ არსებულ ქართულ საკანონმდებლო ბაზას, რომელიც არეგულირებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებს ფინანსურ ბაზარზე და ევროპის კავშირის რეგულირების მაგალითზე, წარმოგიჩინთ საკანონმდებლო ხარვეზებს. ნაშრომში განხილულია, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები, ასევე, შეფასებულია საკანონმდებლო ჩარჩოს გავლენა ფინანსური ორგანიზაციების ბიზნეს ინტერესებზე და გამოყენებულ ტექნიკურ გადაწყვეტაზე.

ნაშრომი საუბრობს პირის უფლებაზე მიიღოს სრულფასოვანი ინფორმაცია ფინანსური მომსახურების მიღებისას, როგორც მარკეტინგული, ისე, სახელშეკრულებო ურთიერთობის ეტაპზე და შემდგომი მომსახურების მიღებისას. დამატებით, ნაშრომის მიზანია წარმოაჩინოს მომხმარებელთა უფლებების რეალიზების ფარგლები ფინანსურ სექტორში და დავის გადაჭრის მეთოდები, მათ შორის, დავის გადაჭრის ალტერნატიული საშუალებების მიმართება ფინანსურ გარიგებებთან.

2. ფინანსური მომსახურება და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტები

სხვა ნებისმიერი მომსახურების სფეროს მსგავსად, ფინანსური ურთიერთობების დამყარების დროს, არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება მომხმარებელთან კომუნიკაციის წესებსა და მეთოდებს. ეთიკის ნორმები და მხარესთან ურთიერთობის სტანდარტები განმტკიცებულია

¹⁶ „თვის მიმოხილვა“ - აპრილი, მომზადებულია საქართველოს ეროვნული ბანკი მაკროეკონომიკისა და სტატისტიკის დეპარტამენტის მიერ, ყოველთვიური პუბლიკაცია, ISSN 1512-1259, ხელმისაწვდომია: <https://www.nbg.gov.ge/index.php?m=350> [31/05/2021].

არაერთ ნორმატიულ აქტში და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკაზე დაყრდნობით.¹⁷ შესაბამისი მოთხოვნები ფინანსური ორგანიზაციებისათვის დადგენილია ქართული კანონმდებლობითაც.

იმის გათვალისწინებით, რომ ქვეყნის მდგრადი ეკონომიკური განვითარება ცალსახად არის დამოკიდებული ფინანსური სექტორის სტაბილურობაზე და ამ მხრივ, არსებითი მნიშვნელობა, ენიჭება ფინანსური ორგანიზაციების ჯანსაღ გარემოში ოპერირებას - ქართველმა კანონმდებელმა დამატებით, განსაკუთრებული ყურადღება დაუთმო კორპორატიული მართვისა და ეთიკის პრინციპების დანერგვას.

ქართულ ბაზარზე საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინება მომხმარებელთა ურთიერთობის პრინციპების დანერგვის გზით, ცალსახად აისახება მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობაზე და მოკლე ვადიან პერიოდში, დადებითი შედეგის მომტანად შეიძლება შეფასდეს. ამ მიზნებისთვის, 2021 წლის 2 თებერვლის ბრძანება N13/04-ით, დამატებით, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა დაამტკიცა „საბანკო და ფასიანი ქაღალდების ბაზრის მონაწილეების ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის კოდექსი“.

ახალი ნორმატიული აქტით, კერძოდ, სეგ-ის 2021 წლის 2 თებერვლის ბრძანება N13/04-ით, ცალსახადაა განმარტებული კანონმდებლის მიზანი ფინანსურ ბაზრებზე დაამკვიდროს „ეთიკისა და პროფესიონალიზმის საერთაშორისოდ აღიარებული სტანდარტები“. დოკუმენტი განმარტავს, რომ საქმიანობის განხორციელებისას, სათანადო ორგანიზაციებმა და მათმა წარმომადგენლებმა პატიოსნად, კომპეტენტურად, ყურადღებით, პატივისცემითა და ეთიკის ნორმების სრული დაცვით უნდა წარმართონ ნებისმიერ მესამე პირთან ურთიერთობა.

აღსანიშნავია ისიც, რომ მომხმარებელთა კომუნიკაციის საუკეთესო სტანდარტის დამკვიდრებას ემსახურება „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის N32/04 ბრძანებაც.

¹⁷ ევროპული კავშირის ფარგლებში მოქმედებს European Financial Planning Association, რომელიც ფინანსური სფეროს ე.წ. ზედამხედველია ეთიკის ნორმებისა და ფინანსური მრჩეველების სერტიფიცირების თვალსაზრისით. დეტალური ინფორმაციისთვის იხ.: <https://efpa-eu.org/index.php/about-us/> [29/05/2021]; ეთიკის სტანდარტებს დამატებით ადგენს ევროპის ცენტრალური ბანკიც. დეტალური ინფორმაციისთვის იხ.: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/orga/ethics/html/index.en.html> [29/05/2021]; ეთიკის ნორმები და სტანდარტები დადგენილია ასევე ევროპის ცენტრალური ბანკის მარეგულირებელი ჩარჩოთი (THE ETHICS FRAMEWORK OF THE ECB, (2015/C 204/04)), დოკუმენტის სრული ტექსტი იხ.: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015XB0620\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015XB0620(01)) [29/05/2021].

2.1 ფინანსური ბაზრის მონაწილეები და მარეგულირებელი კანონმდებლობა

როგორც აღინიშნა, ევროპის კავშირის ფარგლებში, ფინანსური მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ მარეგულირებელ დოკუმენტს და ორგანოს წარმოადგენს სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ დირექტივა და ევროპის ცენტრალური ბანკი, ხოლო ქართულ რეალობაში, სფეროს მარეგულირებელ სტრუქტურად და აქტად გვევლინება საქართველოს ეროვნული ბანკი და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება.

მსგავსად, ევროპის კავშირისა, ქართულ რეალობაშიც იდენტიფიცირებულია ფინანსური ბაზრის მონაწილეები და მათთვის დადგენილია რიგი მოთხოვნები, რომლებიც გამომდინარეობს სხვადასხვა საკანონმდებლო აქტიდან, მათ შორის, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსიდან, პროდუქტის უსაფრთხო მიმოქცევის კოდექსიდან და რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, რიგი კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებიდან - საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებებიდან.

სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივის განმარტების შესაბამისად, მომხმარებელს წარმოადგენს ის ფიზიკური პირი, რომელიც არ მოქმედებს საკუთარი პროფესიის და ბიზნეს ინტერესების ფარგლებში და რომელიც, საქმიან ურთიერთობას ამყარებს ფინანსურ ინსტიტუტთან ერთჯერად, ან მრავალჯერადი მომსახურების მიღების მიზნით.¹⁸

განსხვავებით სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ დირექტივისგან, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება - მომხმარებელს ფართოდ განმარტავს და მასში, ფინანსური ინსტიტუტის¹⁹ გარდა, მოიაზრებს, როგორც ფიზიკურ - ისე იურიდიულ პირებს.²⁰ გასათვალისწინებელია ისიც, რომ სებ-ის ბრძანება ფინანსურ ორგანიზაციად განმარტავს კომერციულ ბანკს და ფინანსურ ინსტიტუტს,

¹⁸ იხ.: სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ დირექტივა, მუხლი 3(ა).

¹⁹ იხ.: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანების მე-2 მუხლის „ბ“ პუნქტი.

²⁰ იხ.: „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანება, მუხლი 2(ე).

რომელიც, თავის მხრივ მოიცავს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებს, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულებებს - საკრედიტო კავშირებს და სესხის გამცემ სუბიექტებს.

საინტერესოა ასევე, სამომხმარებლოს კრედიტის შესახებ დირექტივის და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის ბრძანების რეგულირების ფარგლები. ქართველმა კანონმდებელმა, იმის გათვალისწინებით, რომ დირექტივა მხოლოდ ძირითად სტანდარტებს ადგენს და წევრი სახელმწიფოები უფლებამოსილნი არიან განსაზღვრონ მისგან განსხვავებული, დამატებითი წესები, უფრო მკაცრი მიდგომა აირჩია და თუ დირექტივა არ ვრცელდება რიგ ფინანსურ მომსახურებაზე და ინსტრუმენტებზე,²¹ ქართულ რეალობაში მოიცვა ყველა ფინანსური მომსახურება, რომელიც თავისი არსით შესაძლებელს ხდის მომხმარებლისათვის სრულფასოვანი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდებას.

მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება მოწოდებულია მაქსიმალურად დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები, უნდა აღინიშნოს, რომ მისი გავრცელების ფართო ფარგლები, გარკვეულწილად ართულებს ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევის პროცესს და წარმოშობს დამატებით ხარჯებს, რომლებიც ირიბად აისახება მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე. ქართველი კანონმდებლის მიზანი, ნაწილობრივ გასცდა ევროპული კავშირის საკანონმდებლო რეგულირების მიზანს, როდესაც ფინანსურ სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტი გაავრცელა არა მხოლოდ ფიზიკურ პირებზე, არამედ იურიდიულ პირებზეც.

2.2 სრულყოფილი ინფორმაციის გამჟღავნების ვალდებულება, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტი

სამართლებრივი ურთიერთობის დამყარებისას, გარიგების ნამდვილობის ერთ-ერთ წინაპირობას ცალსახად წარმოადგენს მხარეთა კეთილსინდისიერება. მსგავსად სხვა სტანდარტული გარიგებებისა, ფინანსურ გარიგებებშიც არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება

²¹ სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპული კავშირის დირექტივის მე-2 მუხლის მე-2 პარაგრაფი განსაზღვრავს იმ მომსახურებების ჩამონათვალს, რომლებზეც არ ვრცელდება დირექტივა და მათ შორისაა - კრედიტები, რომლებიც სრულად არის უზრუნველყოფილი, მოკლევადიანი კრედიტები, რომელიც მხოლოდ სააღდებულო ხარჯებს აკისრებს მომხმარებელს, ოვერდრაფტი, კრედიტი, რომელიც გაიცემა დამსაქმებლის მიერ დასაქმებულზე და სხვა. ხელმისაწვდომია: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32008L0048> [01/06/2021].

მხარეთა მიერ სათანადო ინფორმაციის გამჟღავნებას და ყველა იმ რისკის იდენტიფიცირებას, რომელიც შეიძლება უკავშირდებოდეს ფინანსური მომსახურების მიღებას.²²

სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივა, მსგავსად ევროპის კავშირის შესახებ ხელშეკრულებისა, ადგენს მომხმარებლისათვის სავალდებულო ინფორმაციის გამჟღავნების წესს და სათანადო მოთხოვნებს აწესებს, როგორც მომსახურების შეთავაზების - ისე, მომსახურების მიღების შემდგომ მომხმარებელთან ურთიერთობის წარმართვისას.²³

გამომდინარე იქიდან, რომ ფინანსური ურთიერთობის დამყარების ერთ-ერთი წინაპირობა შეიძლება იყოს მარკეტინგული ღონისძიებები, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს ფინანსური პროდუქტის პოტენციური მომხმარებლის სათანადო ინფორმირებას. სწორედ ამ მიზნებისათვის ადგენს სათანადო ჩამონათვალს დირექტივის მე-4 მუხლი და მოიცავს ინფორმაციას ყველა შესაძლო ფინანსური ხარჯის შესახებ.

მსგავსი მიდგომაა გაზიარებული ქართველი კანონმდებლის მიერაც და ფინანსური ორგანიზაციები, მათი პროდუქტების რეკლამირებისას - ვალდებულნი არიან მიუთითონ ყველა შესაძლო ფინანსური ხარჯების შესახებ. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანების მე-3 მუხლის 1-ლი ნაწილი ცალსახად მიუთითებს, რომ ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაცია, რომელიც მას არ შეიყვანს შეცდომაში და მისცემს საშუალებას მიღოს გათვინობიერებული თანხმობა.

ფინანსურ სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მეორე მთავარ პრინციპს წარმოადგენს სრულფასოვანი ინფორმაციის გამჟღავნება წინასახელშეკრულებო ურთიერთობაში. მსგავსად დირექტივის მე-5 მუხლისა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებაც აწესებს სათანადო ჩამონათვალს იმ განსხვავებით, რომ იგი ამ ჩამონათვალს ცალსახად არ უკავშირებს წინასახელშეკრულებო ურთიერთობას და აქცენტს აკეთებს უშუალოდ ხელშეკრულებაში გასათვალისწინებელ პირობებზე.²⁴

²² National Seminar on Consumer Protection – New Age Challenges – Consumer Rights and Responsibilities, February 2016, Ankita Shukla Amity University გვ. 6-8; ანა რამიშვილი, „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კერძოსამართლებრივი მექანიზმები სამომხმარებლო კრედიტის ხელშეკრულებაში“, სამართლის ჟურნალი N2, 2011, გვ. 174.

²³ თამარ ლაკერბაია, ვახტანგ ზაალიშვილი, თამარ ზოიძე. „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი“, IBSU, თბილისი 2018.

²⁴ ქართველი კანონმდებელი, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ბრძანებაში უფრო მკაცრ სტანდარტს აწესებს და განსხვავებით დირექტივისაგან, მიუთითებს, რომ მომხმარებელთან და ფინანსურ

რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, ინფორმაციის გამჟღავნების ვალდებულება არ ვრცელდება მხოლოდ სარეკლამო მასალის მომზადებასა და წინასახელშეკრულებო ურთიერთობაზე. ინფორმაციის გამოთხოვისა და მიღების უფლება მომხმარებელს აქვს ფინანსურ ორგანიზაციასთან ურთიერთობის ნებისმიერ ეტაპზე და ასეთი ინფორმაციის მიღების საშუალება, მას უნდა ჰქონდეს დაუყოვნებლივ, ფინანსური ორგანიზაციის ტექნიკური მოწყობის გათვალისწინებით. აღსანიშნავია ისიც, რომ წინასწარ განსაზღვრული პერიოდულობით, ინფორმაციის გამოთხოვის შესაძლებლობას კანონმდებელი მომხმარებელს ანიჭებს უფასოდ, რაც, ცალსახად სწორ პრაქტიკად უნდა შეფასდეს და ინფორმაციის გაცემა, როდესაც ეს შესაძლებელია დამატებითი ძალისხმევითა და ფინანსური ხარჯების გარეშე, არ უნდა გახდეს შემოსავლის დამატებითი წყარო.

გასათვალისწინებელია ისიც, რომ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება არ ვრცელდება მხოლოდ ფინანსური პროდუქტების მახასიათებლებზე და ლოგიკურია, რომ როგორც ევროპის კავშირის ფარგლებში, ისე, ქართველი კანონმდებელიც აწესებს მოთხოვნას ფინანსურ პროდუქტთან დაკავშირებული სამართლებრივი რისკების სავალდებულო გამჟღავნების შესახებ. კანონმდებლის ეს გადაწყვეტილება ლოგიკურია, იმდენად, რამდენადაც მომხმარებლების უმეტესობას, შეიძლება არ ჰქონდეს შესაძლებლობა სათანადო წესით შეაფასოს ყველა შესაძლო რისკი²⁵.

ორგანიზაციასთან დაცულ სახელშეკრულებო პირობებს (ხელშეკრულების ასლებს) აქვთ თანაბარი ძალა. მიუხედავად იმისა, რომ ერთი შეხედვით, ბრძანების მე-3 მუხლის მე-17 პუნქტის ეს ჩანაწერი მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას ემსახურება, შეიძლება ითქვას, რომ აღნიშნული მოთხოვნა სცდება სამართლებრივი აუცილებლობის ფარგლებს, იმდენად, რამდენადაც ზოგადი სამართლებრივი პრინციპებიდან გამომდინარე, სახელშეკრულებო ურთიერთობა დაფუძნებულია მხარეთა ავტონომიურობის პრინციპზე და კანონმდებელი, სახელშეკრულებო ურთიერთობის დასაწყისშივე ზღუდავს მხარის უფლებას - თავისუფალი ნების გამოხატვის საფუძველზე, თავადვე განსაზღვროს კონკრეტული სახელშეკრულებო პირობების უპირატესობა. უნდა აღინიშნოს, რომ აღნიშნული ჩანაწერის ბრძანებაში ასახვა განპირობებულია ბაზარზე დამკვიდრებული არასწორი პრაქტიკით, რომლის შესაბამისად, ფინანსური ორგანიზაციები ბოროტად სარგებლობდნენ უპირატესობით და აპელირებდნენ მათთან დაცული სახელშეკრულებო პირობების უპირატესობაზე, მაგრამ, მაინც, მიუხედავად აღნიშნულისა, შეიძლება ითქვას, რომ ეს საკითხი - სასამართლო პრაქტიკის რეგულირების საგანს უფრო განეკუთვნება, ვიდრე საკანონმდებლო აქტის.

²⁵ ბრძანების მოქმედი რედაქციის შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი ვრცელდება, როგორც ფიზიკურ, ისე იურიდიულ პირებზე და იმის გათვალისწინებით, რომ იურიდიული პირი არ უნდა ჩაითვალოს გარიგების სუსტ მხარედ, რამდენადაც, მას უფრო მეტი რესურსი აქვს გარიგებასთან დაკავშირებული ყველა შესაძლო რისკის შესაფასებლად, ოდნავ უცნაურია ქართველი კანონმდებლის მიდგომა იმის თაობაზე, რომ ყველა შესაძლო რისკის გამჟღავნება უნდა მოხდეს იურიდიული პირებისთვისაც.

2.3 ფინანსური გარიგებების ფორმები: მატერიალურად და დისტანციურად დადებული გარიგებები

ქართული კანონმდებლობა, ისევე, როგორც საერთაშორისო პრაქტიკა, ფინანსურ სექტორში იცნობს გარიგებების დადების სხვადასხვა ფორმებსა და საშუალებებს და ერთმანეთისგან მიჯნავს მატერიალურად და ელექტრონულად დადებულ გარიგებებს. ლოგიკურია, თითოეულ შემთხვევას სჭირდება სპეციფიკური რეგულირება, რამდენადაც, საბოლოო სამართლებრივი შედეგი, რომელიც შეიძლება დაუდგეს მხარეს, არსებითად დამოკიდებულია სათანადო სისტემისა და პრაქტიკის არსებობაზე.

თუ აქამდე ფინანსური გარიგებები არსებითი ნაწილი მატერიალური გარიგებების ფორმას ატარებდა, უკანასკნელი ათი წლის განმავლობაში, ცალსახა გახდა ელექტრონული სივრცის უპირატესობა, როგორც ბიზნეს პროცესების მარტივად წარმართვის, ისე, დამატებითი ფინანსური ხარჯების თავიდან არიდების თვალსაზრისით. მიუხედავად იმისა, რომ ურთიერთობის ელექტრონულ სივრცეში გადმოტანა რიგ კიბერ საფრთხეებთან არის დაკავშირებული, ცალსახაა, რომ გლობალური გამოწვევების გათვალისწინებით - უახლოეს მომავალში უპირატესობა მიენიჭება კომუნიკაციის დისტანციურ ფორმებს.

2.3.1 იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია, როგორც ფინანსური გარიგების ნამდვილობის წინაპირობა

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანება, მსგავსად, სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივისა, ერთმანეთისაგან მიჯნავს მატერიალური ფორმით და დისტანციურად დადებული გარიგებების ცნებებს. დისტანციური მომსახურების ცნებაში და დისტანციურად გარიგების დადებაში, ქართველი კანონმდებელი მოიაზრებს გარიგების დადების პროცესს, რომლის დროსაც არ არის აუცილებელი მომხმარებელი და ფინანსური ორგანიზაციის წარმომადგენელი პირადად ახდენდნენ მომსახურების პირობების შეთანხმებას. დისტანციური გარიგების დადების პროცესი წარმართება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ შექმნილი უსაფრთხო დისტანციური მომსახურების არხის გამოყენებით, მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის გარიგების მატერიალური

ფორმით დადებისას - მომხმარებელს და ფინანსურ ორგანიზაციას შორის ურთიერთობა ატარებს უშუალო, პირადი კომუნიკაციის ხასიათს.

ფინანსური მომსახურების გაწევისას, იმის მიუხედავად, კომუნიკაციის რა ფორმაა გამოყენებული, საუბარია დისტანციურ გარიგებებზე თუ მატერიალური ფორმით დადებულ შეთანხმებებზე, კანონმდებელი ფინანსურ ორგანიზაციას ავალდებულებს მომხმარებელს მიაწოდოს დეტალური ინფორმაცია ფინანსური პროდუქტის მახასიათებლების თაობაზე გარიგების დადებამდე წინასწარ, ლოგიკური დროით ადრე. აღსანიშნავია ისიც, რომ დამატებით მოთხოვნები წესდება დისტანციურ მომსახურებასთან მიმართებით და იმის გათვალისწინებით, თუ რომელი დისტანციური არხის გამოყენებით ახდენს ორგანიზაცია მომხმარებელთან კომუნიკაციას - ფინანსური ორგანიზაცია და მისი წარმომადგენლები ვალდებული არიან წინასწარ განუმარტონ პოტენციურ კლიენტს მასთან კომუნიკაციის მიზანი.

გარდა მომხმარებლისათვის სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაციისა, იქნება ეს მხარეთა უშუალო თანდასწრებით მომსახურება, თუ დისტანციური არხები, ფინანსურ ორგანიზაციებს, მოქმედი კანონმდებლობა, პირის სათანადო წესით იდენტიფიკაციასა და ვერიფიკაციას სთხოვს. მომხმარებლის იდენტიფიკაციის და ვერიფიკაციის მნიშვნელობა და აუცილებლობა გამომდინარეობს ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ საერთაშორისო პრაქტიკიდან²⁶ და პირდაპირ აისახება ფინანსური ორგანიზაციის მიერ დანერგილ დისტანციური მომსახურების პროცესზე.²⁷ არსებული რეგულაციის გათვალისწინებით, ფინანსური ორგანიზაციები მომხმარებლის იდენტიფიკაციისა და ვერიფიკაციისას, როგორც წესი ეყრდნობიან მესამე მხარის მიერ მოწოდებულ სერვისებს,²⁸ რაც თავის მხრივ, დისტანციური მომსახურების სპეციფიკის

²⁶ ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ საქართველოს კანონის როგორც ძველი, ასევე ახალი რედაქცია, განსაზღვრავს იდენტიფიკაციის და ვერიფიკაციის ცნებას და მიუთითებს, რომ პირის იდენტიფიკაცია გულისხმობს მის შესახებ ისეთი მონაცემების მოძიებას, რომლებიც შესაძლებელს ხდის ამ პირის მოკვლევას და მის გამორჩევას სამართლის სხვა სუბიექტებისაგან, ხოლო ვერიფიკაციის ნაწილში კი მოიაზრებს - პირის შესახებ ისეთი დოკუმენტაციის/ინფორმაციის მოპოვებას, რომელიც იძლევა საშუალებას - ფინანსური ორგანიზაცია დარწმუნდეს თავად ამ პირის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის სისწორეში და განსაზღვროს როგორც მისი, ასევე, ნებისმიერი ბენეფიციარი პირის ვინაობა.

²⁷ მომხმარებლის იდენტიფიკაცია-ვერიფიკაციის პროცესის წარმართვისას, ფინანსური ორგანიზაციები, არსებული მოთხოვნების გათვალისწინებით ეყრდნობიან, როგორც დამოუკიდებელი წყაროს მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას, ასევე, უშუალოდ მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ინფორმაციას და აღნიშნულის საფუძველზე, ადგენენ საქმიანი ურთიერთობის მიზანს და ანხორციელებენ შემდგომ მონიტორინგს.

²⁸ კლიენტთან სამართლებრივი ურთიერთობის დამყარებამდე, ფინანსური ორგანიზაციები მომხმარებლის იდენტიფიკაციისა და ვერიფიკაციისათვის, აქტიურად იყენებენ სახელმწიფო სერვისების

გათვალისწინებით, წარმოშობს რიგ საკითხებს, რომლებიც დაკავშირებულია მომხმარებლის პერსონალური ინფორმაციის უსაფრთხოებასთან. მიუხედავად იმისა, რომ ეს საკითხი ცალკე განსახილველი თემაა, უნდა აღინიშნოს, რომ ამ მიმართულებით, უკანასკნელი ერთი წლის განმავლობაში აქტიური ნაბიჯები გადაიდგა და აქტიურადვე ხორციელდება ფინანსურ სექტორზე ზედამხედველობა, როგორც საქართველოს ეროვნული ბანკის მხრიდან, ასევე, სახელმწიფო ინსპექტორის მიერ.²⁹

აღსანიშნავია ისიც, რომ პირის იდენტიფიკაციის და ვერიფიკაციის ვალდებულება თავისი არსით არ უკავშირდება მხოლოდ ფინანსური ბაზრის სტაბილურობას და გარკვეულწილად, წარმოადგენს მხარეთა შორის დასადები გარიგებების ნამდვილობის წინაპირობასაც. გარიგების ნამდვილობისათვის სავალდებულოა დადგინდეს პირის ნამდვილი ნება, შესაბამისად, ფინანსური ორგანიზაციებისათვის პირის იდენტიფიკაციისა და ვერიფიკაციისათვის დაწესებული დამატებითი მოთხოვნები, უფრო მეტ გარანტიას იძლევა, რომ მხარეთა მიერ, სათანადო წესით იქნა გამოვლენილი ნება.

განვითარების სააგენტოში დაცულ ინფორმაციას. სერვისების განვითარების სააგენტო, „სახელმწიფო სერვისების განვითარების შესახებ საქართველოს“ კანონის მე-4 მუხლის მე-3 ნაწილის შესაბამისად, უფლებამოსილია ფინანსურ ორგანიზაციას გადასცეს პირის პირადი ინფორმაცია მისი ვერიფიკაციის მიზნებისათვის, იმ პირობით, თუ მონაცემების დამუშავებაზე სათანადო წესით არის თანხმობა მოპოვებული.

²⁹ 2021 წლის 30 მარტის ბრძანება N48/04-ით, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა დაამტკიცა „ანგარიშვალდებული პირის მიერ პრევენციული ღონისძიებების ელექტრონულად განხორციელების წესის დამტკიცების თაობაზე“ ახალი წესი, რომელიც განსაზღვრავს ყველა იმ ტექნიკურ მახასიათებლებს, რომელთა გათვალისწინებაც ფინანსური ორგანიზაციებისთვის სავალდებულოა დისტანციური მომსახურებისათვის დასანერგი ტექნიკური უზრუნველყოფის შემუშავებისას. წესის მიზნებიდან გამომდინარე, პროცესის თითოეული ეტაპი თანხმდება უფლებამოსილ ზედამხედველ ორგანოსთან, მათ შორის, წესი მოითხოვს სახელმწიფო ინსპექტორის დასტურს ტექნიკური უზრუნველყოფის „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის“ შესახებ საქართველოს კანონმდებლობასთან შესაბამისობის შესახებ, რაც ცალსახად, მართებულ პრაქტიკად უნდა ჩაითვალოს, რამდენადაც, დისტანციური იდენტიფიკაციის პროცესში - ძირითად შემთხვევებში არა მხოლოდ სტანდარტული პერსონალური მონაცემების, არამედ - განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემების (ბიომეტრია) დამუშავება ხდება. აღსანიშნავია ისიც, რომ წესი საკმაოდ მნიშვნელოვან განმარტებას იძლევა და მიუთითებს, რომ განხორციელებულ დისტანციურ იდენტიფიკაციას და ვერიფიკაციას აქვს „უშუალო კონტაქტის შედეგად განხორციელებული იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის ექვივალენტი იურიდიული ძალა“. მსგავსი განმარტებების შემოღება ქართულ კანონმდებლობაში, პოზიტიურად აისახება, როგორც დისტანციური მომსახურების პოპულარიზაციაზე, ასევე, წინ გადადგმული ნაბიჯია საპროცესო სამართლებრივი რეგულირების თვალსაზრისითაც. შესაძლებელია, კიდევ უფრო გამარტივდეს მხარეთა შორის ელექტრონული კომუნიკაციის შედეგად დადებული გარიგებების და ელექტრონულად მოპოვებული დოკუმენტების მტკიცებულებებზე განხილვა, რაც, დადებითად აისახება, როგორც მომხმარებლის, ისე ფინანსური ორგანიზაციის ინტერესებზე.

2.3.2 ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანება ადგენს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელთა გათვალისწინებაც სავალდებულოა მხარეთა შორის გასაფორმებელ ხელშეკრულებებში.³⁰ ბრძანების ჩანაწერი იმეორებს სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივის მიერ დადგენილ რიგ მოთხოვნებს³¹ და იმ მიდგომით, რომ მომხმარებელი წარმოადგენს გარიგების „სუსტ“ მხარეს³², დამატებით ვალდებულებებს უწესებს ფინანსურ ორგანიზაციებს.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ბრძანების მოქმედი რედაქციის შესაბამისად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია სახელშეკრულებო პირობებში, მათ შორის დისტანციურ გარიგებებში, ასახოს ფინანსური პროდუქტის ყველა მახასიათებელი და მასთან დაკავშირებული ყველა ფინანსური ხარჯი, რომლის გადახდაც ეკისრება მომხმარებელს.³³ ხელშეკრულებაში სავალდებულოდ მისათითებელი ინფორმაცია მოიცავს ფინანსური ორგანიზაციის შესახებ ინფორმაციას, გამჟღავნების ტექსტს ფინანსური ინსტიტუტების შემთხვევაში,³⁴ მომსახურებასთან დაკავშირებული ფინანსური და სამართლებრივი რისკების შესახებ ინფორმაციას და დამატებით, განსხვავებით სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივისაგან, ფინანსურ ორგანიზაციას ავალდებულებს მითითება გააკეთოს

³⁰ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება №32/04, 2021 წლის 9 მარტი, „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე“ - მე-4 მუხლი („ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები ხელშეკრულების დისტანციურად დადებისას“) და მე-6 მუხლი („ფინანსური ორგანიზაციის ვალდებულებები მომხმარებელთან სპეციფიკური საფინანსო პროდუქტის ხელშეკრულების გაფორმებისას – ხელშეკრულების თავსართ“).

³¹ იხ.: სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპული კავშირის დირექტივა, მუხლი 10. შედარებისთვის იხ.: Responsible consumer credit lending, FSUG opinion and recommendations for the review of the Consumer Credit Directive – Financial Service Group.

³² Stefan Haupt, An Economic Analyses of Consumer Protection Law, German Law Journal Vol. 4, No. 11, 1 November 2003, 1151-1152.

³³ შედარებისთვის იხ.: Catherine I. Garcia Porras, Willem H. van Boom, Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: Opportunities and limitations, Rotterdam Institute of Private Law Working Paper, ხელმისაწვდომია: <http://ssrn.com/abstract=1538111> [01/06/2021].

³⁴ მიუხედავად იმისა, რომ სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ დირექტივა ფინანსური ორგანიზაციის ზოგად განმარტებას იძლევა, ქართულ რეალობაში ფინანსური ინსტიტუტისა და კომერციული ბანკის გამიჯვნა მიზანშეწონილია იმდენად, რამდენადაც წინასწარ განსაზღვრული ფინანსური მომსახურების გაწევის შესაძლებლობა არ აქვს ყველა ორგანიზაციას (მაგ.: დეპოზიტების მიღების უფლება მოქმედი კანონმდებლობით, ბანკებისა და სადეპოზიტო კავშირების გარდა, სხვა ფინანსურ ინსტიტუტებს არ აქვთ).

ზედამხედველი ორგანოს და საკრედიტო შუამავლის შესახებ, თუ ამ უკანასკნელის მომსახურებით სარგებლობს ფინანსური ორგანიზაცია.

ბრძანების არსებული რედაქცია, საკრედიტო შუამავლად განმარტავს ნებისმიერ ფიზიკურ თუ იურიდიულ პირს, რომელიც არ წარმოადგენს კრედიტორს და მისი საქმიანობის ფარგლებში, სათანადო ანაზღაურების სანაცვლოდ, ფინანსურ ორგანიზაციას უწევს მომსახურებას. საკრედიტო შუამავლის მიერ გაწეული მომსახურება შეიძლება გულისხმობდეს მომხმარებლისათვის საკრედიტო პროდუქტების შეთავაზებას, წინა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოსამზადებელი ღონისძიებების წარმართვას ან/და თავად ფინანსური ორგანიზაციის სახელით გარიგების დადებას, იმ პირობით, რომ კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების დაცვის მონიტორინგის ვალდებულება და შესაძლო დარღვევებზე შემდგომი პასუხისმგებლობა ეკისრება თავად ფინანსურ ორგანიზაციას.³⁵

მიუხედავად იმისა, რომ საკრედიტო შუამავლის საქმიანობის რეგულირება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით სცადა ქართველმა კანონმდებელმა, მაინც ბუნდოვანია და ორაზროვნებას იწვევს, თუ რა მოიაზრება ბრძანებით დამკვიდრებულ ახალ ცნებაში - „საკუთარი საქმიანობა“, რომლის ფარგლებშიც საკრედიტო შუამავალი მოქმედებს. ასევე, აღსანიშნავია ისიც, რომ საკრედიტო შუამავლის დარღვევებისთვის პასუხისმგებლობის ფინანსური ორგანიზაციისთვის დაკისრება არ წარმოადგენს ქმედით მექანიზმს და არ იძლევა კონტროლის ეფექტურ საშუალებას, მითუმეტეს, როდესაც საკრედიტო შუამავალი შეიძლება არ იყოს დაქვემდებარებული საქართველოს ეროვნული ბანკის ზედამხედველობას.

იმის გათვალისწინებით, რომ საკრედიტო შუამავლის ცნებას კანონმდებელი სათანადო ანაზღაურების მიღებას უკავშირებს, ბუნდოვანია კონტროლის რა მექანიზმები იმოქმედებს ისეთ შემთხვევებში, როდესაც ასეთი მომსახურება სრულიად უსასყიდლოა და დაქვემდებარება თუ არა პირი „საკრედიტო შუამავლის ცნებას“. ამ კუთხით, სასურველია კანონმდებელმა დამატებითი განმარტება გააკეთოს და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტი გაავრცელოს ნებისმიერ მესამე პირზე, რომელიც შეიძლება წარმოადგენდეს საკრედიტო შუამავალს.

აღსანიშნავია ისიც, რომ საკრედიტო შუამავლის ცნების მხოლოდ და მხოლოდ საქართველოს ეროვნული ბანკის კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დარეგულირება არ

³⁵ იხ.: „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ“ სებ-ის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის ბრძანების მე-2 მუხლის „ზ“ პუნქტი.

არის მიზანშეწონილი და სასურველია შესაბამისი ნორმები აისახოს სხვა საკანონმდებლო დოკუმენტებშიც, იმდენად, რამდენადაც ეროვნული ბანკის რეგულირება შემოიფარგლება მხოლოდ სპეციფიკური სფეროთი და აღნიშნულის გარდა, კონტროლის და მონიტორინგის პასუხისმგებლობა არ უნდა იქნას სრულად ფინანსურ ორგანიზაციებზე გადატანილი.

2.3.3 დისტანციური გარიგების დადასტურების ფორმები და დისტანციური გარიგებების გამიჯვნა ქუჩაში დადებული გარიგებებისაგან

დამატებითი საკითხად, რომელიც რეგულირებას საჭიროებს, შეიძლება განისაზღვროს დისტანციური გარიგებების დადასტურება. ქართულ სამართლებრივ სივრცეში, კარგად არის ცნობილი კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული შტამპის ცნება, მაგრამ, ჯერჯერობით, დაურეგულირებელი რჩება დისტანციური გარიგებების დადების ისეთი მარტივი ფორმები, რომლებიც განეკუთვნება “click-wrap”³⁶, “shrink-wrap”³⁷ და „browse-wrap”³⁸ ხელშეკრულებების ტიპებს.

მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს ეროვნული ბანკის 2021 წლის 30 მარტის ბრძანება „პრევენციული ღონისძიებების ელექტრონულად განხორციელების შესახებ“ რიგ ტექნიკურ მოთხოვნებს ადგენს, ისევე, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი, იგი არ განმარტავს და არ საუბრობს მხარეთა შორის გარიგების დადების მარტივ ფორმებზე, რაც გარკვეულ პრობლემებს ქმნის საქმის წარმოებისას და აფერხებს მომხმარებელთა უფლებების სათანადო წესით რეალიზებას.

³⁶ Click-Wrap” ტიპის ხელშეკრულებას განეკუთვნება ხელშეკრულება, რომელსაც ძირითად შემთხვევებში, მომხმარებელი ეთანხმება პროდუქტის მიღებამდე ან/და პროდუქტით სარგებლობამდე შესაბამისი ღილაკის - „ვეთანხმები“ ან/და „დიახ” მონიშვნის საფუძველზე. იხ.: Tana Pistorius, Shrink-Wrap and Click-Wrap Agreements, Bluebook 21st ed, 7 JUTA's Bus. L. 79 (1999). ასევე: Ann O'Connell, Electronic Signatures and Online Contracts. ხელმისაწვდომია: <https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/electronic-signatures-online-contracts-29495.html> [02/06/2021].

³⁷ “Shrink-Wrap” ტიპის ხელშეკრულება განეკუთვნება ხელშეკრულების ისეთ ტიპს, რომელიც ასოცირდება პროდუქტის მოხმარების სტანდარტულ პირობებთან და რომელსაც, მომხმარებელი ეთანხმება შესაბამისი პროდუქტის/მომსახურების მიღების შემდგომ. იხ.: Tana Pistorius, Shrink-Wrap and Click-Wrap Agreements, Bluebook 21st ed, 7 JUTA's Bus. L. 79 (1999); Shrink Wrap and Click Wrap Licences, Feature on Health Law LawNow, Vol. 25, Issue 3 (December 2000/January 2001), 32-35.

³⁸ ელექტრონული ხელშეკრულებების სხვა ტიპებისაგან განსხვავებით, „Browse-Wrap” ტიპის ხელშეკრულებები პროდუქტის მოხმარების სტანდარტულ პირობებზე მიუთითებს და როგორც წესი, განთავსებულია ვებ-გვერდზე. იხ.: Povilas, Kamantauskas, Formation of Click-Wrap and Browse-Wrap Contracts, Teises Apzvalga Law Review, Vol. 12, (2015), 51-88.

მიუხედავად იმისა, რომ ხელშეკრულების დადასტურების მარტივი ელექტრონული ფორმები ამარტივებს ფინანსური მომსახურების მიღების პროცესს, ფინანსური გარიგებების დასადებად, აღნიშნული ფორმებიდან, ეფექტურ საშუალებად შეიძლება ჩაითვალოს მხოლოდ “Click-Wrap” ტიპის გარიგებები,³⁹ მაგრამ აქაც, თუ ამ ფორმით გარიგების დადებამდე მომხმარებელი არ არის სათანადო წესით იდენტიფიცირებული, ან მას არ აქვს საშუალება დადასტურებამდე სრულად გაეცნოს პირობებს - ამ ფორმით დადებული შეთანხმება არ იძლევა იმის თქმის საშუალებას, რომ მომხმარებელს გააზრებული აქვს მომსახურების პირობები⁴⁰ და არსებობს ხელშეკრულების ნამდვილობასთან, მათ შორის ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ნამდვილობასთან დაკავშირებული სამართლებრივი რისკები.⁴¹

აღნიშნულის გარდა, აქტუალურია საკითხი იმის თაობაზეც, თუ რა განასხვავებს დისტანციურად დადებულ გარიგებებს - ქუჩაში დადებული გარიგებებისაგან და რა სამართლებრივი გარანტიები გააჩნია მომხმარებელს მისი უფლებების განხორციელებისას ამ კუთხით.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 336-ე მუხლი განსაზღვრავს ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების ცნებას და მიუთითებს, რომ ასეთი ტიპის გარიგება იდება „მომხმარებელსა და საკუთარი სარეწის ფარგლებში მოვაჭრე პირს შორის ქუჩაში, სახლის წინ და მსგავს

³⁹ „Shrink-Wrap” ტიპის ხელშეკრულების დისტანციური საბანკო გარიგებების ჭრილში გამოყენება, ნაკლებად მისაღებია, თუნდაც საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება N32/04-ით დადგენილი მოთხოვნების ფარგლებში. დოკუმენტი არ საუბრობს კომერციული ბანკის უფლებაზე საბანკო პროდუქტის გაცემის შემდგომ მიაწოდოს მომხმარებელს პროდუქტით სარგებლობის ძირითადი პირობები და ხელშეკრულება. ასევე, კლასიკური გაგებით, ვერც „Browse-Wrap” ტიპის ხელშეკრულება, იქნება დისტანციური ფინანსური ურთიერთობის მარეგულირებელი და მისი გამოყენება, შესაძლებელია მხოლოდ მოდიფიცირებული სახით და ისიც, მომსახურების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით. „Browse-Wrap” ტიპის ხელშეკრულების მოდიფიცირებულ ალტერნატივად შეიძლება განხილულ იქნას ფინანსური ორგანიზაციების მიერ შემუშავებული მომსახურების სტანდარტული პირობები, რომლებიც ასახულია მომსახურების გენერალურ ხელშეკრულებაში და როგორც წესი, განთავსებულია ორგანიზაციის ვებ-გვერდზე.

⁴⁰ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჭრილში, დადებითად უნდა შეფასდეს მიდგომა, რომლის შესაბამისადაც საქართველოს ეროვნული ბანკი ავალდებულებს კომერციულ ბანკს - ნებისმიერ დროს გახადოს ხელმისაწვდომი მომხმარებლისათვის ხელშეკრულება, მათ შორის, დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება, მაგრამ, სასურველია ნორმის ჩანაწერი გაფართოვდეს და მოიცვას დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების შენახვის ვალდებულებაც იმ დისტანციურ საკომუნიკაციო არხში, რომლის საშუალებითაც ხდება გარიგების დადება. მსგავსი რეგულაცია, ცალსახად მისცემდა მომხმარებელს საშუალებას - ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯის გარეშე გაეცნოს სახელშეკრულებო პირობებს, რაც ასევე, გამართლებული იქნებოდა „სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ“ დირექტივის მიზნებისათვის - დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებაზე, 14 დღის განმავლობაში უარის თქმის უფლების ჭრილში.

⁴¹ Francis M. Buono, Jonathan A. Friedman, Maximizing the Enforceability of Click-Wrap Agreements, 4 J. TECH. L. & POL'Y [245] (1999), Bluebook 21st ed.

ადგილებში“.⁴² ნორმის შექმნისას, კანონმდებლის მიზანს, ცალსახად წარმოადგენდა მომხმარებლის უფლებების დაცვა, მაგრამ, სამწუხაროდ - ქართულ სამართლებრივ სივრცეში აღნიშნულმა ნორმამ ცალსახა გამოყენება ვერ ჰპოვა.⁴³

ქუჩაში დადებული გარიგებების ცნების განმარტება პრობლემურია იქიდან გამომდინარე, რომ განსხვავებით გერმანიის სამოქალაქო კოდექსისაგან, ქართული კანონმდებლობა არ განმარტავს გარიგების საგანს, რაც თავის მხრივ ართულებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას. გარდა აღნიშნულისა, მომხმარებლის ცნებას იცნობს მხოლოდ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ, რაც სფეროს სპეციფიკიდან გამომდინარე, ართულებს და გარკვეულ შემთხვევებში შეუძლებელს ხდის მომხმარებლის ამ ცნების სხვა გარიგებებისათვის მისადაგებას.

საკანონმდებლო ხარვეზს წარმოადგენს ისიც, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი არ განმარტავს 336-ე მუხლით დადგენილ ცნებას - „საკუთარი სარეწის ფარგლებში მოვაჭრე პირის“ შესახებ. მართალია, განმარტების სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებით, შეიძლება დავუშვათ, რომ ასეთ პირს შეიძლება წარმოადგენდეს ნებისმიერი იურიდიული ან/და ფიზიკური პირი, მაგრამ, ჩანაწერი „საკუთარი სარეწის ფარგლებში“ ერთგვარ შეუსაბამობას იწვევს „ქუჩაში დადებული გარიგებების ცნებასთან“ გამომდინარე იქიდან, რომ გარიგების დადება ხდება „ქუჩაში, სახლის წინ და მსგავს ადგილებში“, ანუ, ადგილებში, სადაც არ შეიძლება მდებარეობდეს კონკრეტული პირის „სარეწი“.⁴⁴

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 336-ე მუხლის ჩანაწერიდან გამომდინარე, ბუნდოვანია ასევე კანონმდებლის მიზანი, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარის უფლებისათვის დაადგინა 7-დღიანი ვადა. პირის უფლება შვიდი დღის ვადაში, უარი თქვას ნებისმიერი ტიპის გარიგებაზე - ნიშნავს იმას, რომ გარიგების ნამდვილობა დამოკიდებულია პირის შეცილების უფლებაზე.⁴⁵ ბუნდოვანია კანონმდებლის ის გადაწყვეტილებაც, როდესაც მან მიუთითა, რომ

⁴² საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 336-ე მუხლი, საქართველოს პარლამენტის უწყებანი, 26/06.97, N31.

⁴³ ეკატერინე ქარდავა, „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ევროპული სტანდარტების შედარებითსამართლებრივი მიმოხილვა ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების მაგალითზე“, ქართული სამართლის მიმოხილვა, სპეციალური გამოცემა, 2007, გვ. 122-166.

⁴⁴ შეად.: თამარ დიოგიძე, „ქუჩაში დადებული ხელშეკრულება ქართული და ევროპული სამართლის მიხედვით“, ქართული სამართლის ჟურნალი, N2 2017, გვ. 62-74.

⁴⁵ თამარ ლაკერბაია, „ხელშეკრულების უარყოფის უფლება: ქართული და ევროპული სახელშეკრულებო სამართლის შედარებითი ანალიზი“, 2016, გვ. 59 http://press.tsu.ge/data/image_db_innova/disertaciebi_samartali/tamar_lakerbaia.pdf [05/09/2020]. ეკატერინე ქარდავა, „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ევროპული სტანდარტების შედარებითსამართლებრივი

ხელშეკრულებაზე წერილობითი უარი კარგავს თავის სამართლებრივ ბუნებას, თუ კონკრეტული ხელშეკრულების შესრულება ხდება მისი დადებისთანავე.⁴⁶

რაც შეეხება დისტანციურად დადებული გარიგებების მიმართებას ქუჩაში დადებულ გარიგებებთან, თუ ქუჩაში დადებული გარიგებების ცნებაში მოიაზრება შემთხვევა, როდესაც ორი მხარე, პირადი თანდასწრებით „ქუჩაში“ დებს გარიგებებს - დისტანციურ საბანკო გარიგებებში შეიძლება განხილულ იქნას ორივე შემთხვევა, როდესაც კომერციული ბანკის წარმომადგენლისა და მომხმარებლის თანდასწრებით ხდება გარიგების დადება და როდესაც, საბანკო გარიგება იდება დისტანციური, ელექტრონული არხების გამოყენებით.

მიუხედავად იმისა, დისტანციური გარიგება იდება თუ არა მხარეთა თანდასწრებით, სამოქალაქო კოდექსის 336-ე მუხლის დისტანციური გარიგებებისათვის მისადაგება მაინც პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს - რთულია ფინანსური ორგანიზაციის მიერ შექმნილი დისტანციური მომსახურების ტექნიკური გადაწყვეტა მივაკუთვნოთ „სარეწის“ ცნებას, მითუმეტეს, როდესაც ელექტრონული საშუალებები გამოყენება შეიძლება ნებისმიერ ადგილას და არა მხოლოდ ისეთ ადგილებზე, რომლებზეც საუბრობს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის ჩანაწერი.

უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 336-ე მუხლით დადგენილი უფლება ხელშეკრულებაზე უარის შესახებ, ვერ გავრცელდება დისტანციურ გარიგებებზე და ამ თვალსაზრისითაც, მოქმედი კანონმდებლობა ცალსახად საჭიროებს გადახედვას.

2.3.4 ხელშეკრულებაზე უარი, როგორც მომხმარებლის უფლება

მიმოხილვა ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების მაგალითზე“, ქართული სამართლის მიმოხილვა, სპეციალური გამოცემა, 2007, გვ. 122-166.

⁴⁶ მაგალითისთვის, თუ გარიგების ტიპს წარმოადგენს ნასყიდობა და გამყიდველი მყიდველს ხელშეკრულების საგანს გადასცემს შეთანხმების მომენტისთვის, ითვლება, რომ შესრულება განხორციელდა, რაც ავტომატურად გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას - ერთი კვირის ვადაში თქვას უარი ხელშეკრულებაზე.

ხელშეკრულებაზე უარი, როგორც „ხელშეკრულებისაგან გათავისუფლების მარტივი საშუალება“⁴⁷, ევროპის კავშირის სამართლის ფარგლებში - მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ ფუნდამენტურ პრინციპს წარმოადგენს.⁴⁸

საერთაშორისო პრაქტიკა, მათ შორის, DCFR მიჯნავს ნების გამოთხოვისა (“Revocation”)⁴⁹ და ხელშეკრულებაზე უარის ინსტიტუტებს (“withdrawal”)⁵⁰ და მიუთითებს, რომ ნების გამოთხოვა შეიძლება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის ჯერ არ შემდგარა გარიგება, ან თუ გამოთხოვის შესახებ მხარის ნება მეორე მხარეს მიეწოდა მის მიერ თანხმობის გაცხადებამდე ან/და ასეთი თანხმობის გაცხადებისას დაუყოვნებლივ,⁵¹ რაც შეეხება ხელშეკრულებაზე უარის უფლებას - უფლების განხორციელება ხდება გარიგების დადების შემდგომ, წინასწარ დადგენილ ვადაში.

დისტანციური გარიგებების რეგულირებისას, განსაკუთრებით კი ფინანსური გარიგებების შემთხვევაში, როგორც წესი სახელშეკრულებო ვალდებულების შესრულება ხდება სახელშეკრულებო პირობებზე თანხმობის გაცხადებისთანავე, რაც ნიშნავს იმას, რომ ასეთი ტიპის გარიგებებისათვის, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 51-ე მუხლით⁵² დადგენილი

⁴⁷ ციტირებულია ნაშრომიდან: თამარ ლაკერბაია, „ხელშეკრულების უარყოფის უფლება: ქართული და ევროპული სახელშეკრულებო სამართლის შედარებითი ანალიზი“, 2016, გვ.44.

⁴⁸ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპის კავშირის ფარგლებში დარეგულირებული იყო რიგი სამართლებრივი აქტებით და ერთიანი, უნიფიცირებული მიდგომის ჩამოყალიბების მიზნებისათვის, საკითხზე მუშაობა DCFR-ზე (Draft Common Frame of Reference) მუშაობის პარალელურად მიმდინარეობდა. საინტერესოა ისიც, რომ ევროპის კავშირი ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას არ ზღუდავს მომხმარებლის მონაწილეობით დადებული ხელშეკრულებებით და უშვებს შესაძლებლობას, მხარეთა შეთანხმებით მსგავსი პირობები გათვალისწინებულ იქნას ნებისმიერი ტიპის სახელშეკრულებო ურთიერთობაში. იხ.: Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law, Draft Common Frame of Reference (DCFR), Edited by Christian Von Bar and Eric Clive, Oxford University Press, Oxford 2010, 376; Rainer Schulze, The Right of Withdrawal, Oerspectives for European Consumer Law, Towards a Directive on Consumer Rights and Beyond, Sellier European Law Publishers, 2010, 13-22; თამარ ლაკერბაია, „ხელშეკრულების უარყოფის უფლება: ქართული და ევროპული სახელშეკრულებო სამართლის შედარებითი ანალიზი“, 2016, გვ. 54.

⁴⁹ იხ.: Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law Draft Common Frame of Reference (DCFR), Art. II.-4:202. http://www.transformacje.pl/wp-content/uploads/2012/12/european-private-law_en.pdf [06/09/2020].

⁵⁰ იხ.: Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law Draft Common Frame of Reference (DCFR), Art. II.-5:101 http://www.transformacje.pl/wp-content/uploads/2012/12/european-private-law_en.pdf [06/09/2020]; Marco Loos, Rights of withdrawal, in: Geraint Howells and Rainer. Schulze (Eds.), Modernising and harmonizing consumer contract law, München: Sellier European Law Publishers 2009, 237-277; https://pure.uva.nl/ws/files/831827/72884_308361.pdf [11/09/2020].

⁵¹ Bluebook 21st ed. Melvin A. Eisenberg, The Revocation of Offers, 2004 Wis. L. REV. 271 (2004) 272-275.

⁵² ლადო ჭანტურია, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, 51-ე მუხლი, ბოლო დამუშავება: 24 დეკემბერი, 2017.

ცალმხრივი ნების გამოთხოვის ინსტიტუტის მისადაგება ირელევანტურია.⁵³ ფინანსურ, მათ შორის დისტანციურ ფინანსურ გარიგებებში, სახელშეკრულებო ვალდებულების შესრულება ხდება ხელშეკრულების პირობების დადასტურებისთანავე, კერძოდ, როგორც წესი, მომხმარებელი მაშინვე იღებს ფინანსურ მომსახურებას - მხარეთა მიერ გამოხატული ნამდვილი ნება, რაც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს დისტანციურ ფინანსურ გარიგებებში ხელშეკრულებაზე უარის უფლებას.

ხელშეკრულებაზე უარის უფლება, როგორც უკვე აღინიშნა, ქართულ სამართლებრივ სივრცეში დარეგულირებულია მხოლოდ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით და ისიც, მხოლოდ ქუჩაში დადებულ გარიგებებთან მიმართებით. მიუხედავად იმისა, რომ სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივა ცალსახად საუბრობს ხელშეკრულებაზე უარის უფლების აუცილებლობაზე, განსაკუთრებით კი დისტანციურ გარიგებებთან მიმართებით, ქართველ კანონმდებელს სათანადო სამართლებრივი რეგულირება, ჯერ არ მიუღია და საკითხი კვლავ ყურადღების მიღმა რჩება.

როგორც ნაშრომის შესავალში აღინიშნა, ხელშეკრულებაზე უარის უფლება გათვალისწინებულია „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტით, თუმცა, კანონპროექტზე მუშაობა დიდი ხანია მიმდინარეობს და წინასწარ, თუ რა ვადებში დამტკიცდება დოკუმენტი, რთული განსასაზღვრია. გასათვალისწინებელია ისიც, რომ ხელშეკრულებაზე უარის უფლება, მსგავსად სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივისა, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმაც ასახა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ბრძანების პროექტში, მაგრამ, რატომღაც, ბრძანების საბოლოო რედაქციამ, რომელიც ძალაში შევიდა 2021 წლის პირველ აპრილს, ეს საკითხი არ გაითვალისწინა, რითიც, კვლავ ღიად საკითხის რეგულირება.

უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ შემუშავებული მარეგულირებელი ნორმების პროექტი ხელშეკრულებაზე უარის უფლებასთან დაკავშირებით,

⁵³ დისტანციურ ფინანსურ გარიგებებში, მხარეს, რომელიც მომსახურებას სთავაზობს მომხმარებელს, წარმოადგენს ფინანსური ორგანიზაცია (ოფერენტი), შესაბამისად, სტანდარტულ შემთხვევებში, სწორედ ფინანსური ორგანიზაციაა ის სუბიექტი, რომელმაც შეიძლება განაცხადოს ნების გამოთხოვის შესახებ და ასეთი ტიპის ურთიერთობაში, ნაკლებ სავარაუდოა კონტროფერის არსებობაც. ფინანსური ორგანიზაციების მიერ, გაცხადებული ნების გამოთხოვის უფლების რეალიზების ალბათობა ნაკლებია ასევე კომერციული ინტერესებიდან გამომდინარე, თუ, რა თქმა უნდა, ადგილი არ ექნება სხვა ისეთ გარემოებას, რომელიც გავლენას მოახდენდა გარიგების ნამდვილობაზე და საფრთხეს შეუქმნიდა ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას (მაგ.: მოტყუებით დადებული გარიგება), ნების (შეთავაზების) გამოთხოვის საკითხი არ არის აქტუალური.

საკითხის გადაჭრის საკმაოდ პროგრესულ გზას გვთავაზობდა და სათანადო რედაქციის დამტკიცების შემთხვევაში, მომხმარებელს, თავდაპირველი მდგომარეობის აღდგენის საფუძველზე, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯის გარეშე (გარდა ხელშეკრულებაზე უარის გაცხადებამდე ვადაზე დარიცხული საპროცენტო სარგებლის გადახდისა), ხელშეკრულების დადებიდან ორი კვირის ვადაში მისცემდა უფლებას ეთქვა უარი ხელშეკრულებაზე.

ცალსახაა, რომ ხელშეკრულებაზე უარის უფლების ცნების არარსებობა ისეთ სპეციფიკურ სამართლებრივ ურთიერთობაში, როგორც ფინანსური ურთიერთობებია, ცუდად აისახება მომხმარებლის უფლებების რეალიზებაზე, შესაბამისად, საჭიროა ქართველმა კანონმდებელმა, ამ კუთხით, მოკლე ვადაში უზრუნველყოს ეროვნული კანონმდებლობის ჰარმონიზაცია საერთაშორისო პრაქტიკასთან.

2.4 სახელშეკრულებო პირობების ცალმხრივი ცვლილება და ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ხელშეკრულების დადების შემდგომ

სახელშეკრულებო ურთიერთობის თავისუფლების პრინციპის გათვალისწინებით, მხარეები უფლებამოსილი არიან შეათანხმონ ნებისმიერი პირობა, რომელიც მათთვის არის მისაღები და არ ეწინააღმდეგება კანონს. აღნიშნული პრინციპი ცალსახად ვრცელდება ფინანსურ გარიგებებზეც, მაგრამ, იმის გათვალისწინებით, რომ ფინანსური გარიგებების ერთ-ერთი მხარე, როგორც წესი სუსტი მხარეა ფიზიკური პირის სახით - საჭირო გახდა უნივერსალური ბალანსის დაცვა სახელშეკრულებო ავტონომიასა და მომხმარებლის ინტერესებს შორის.⁵⁴

საერთაშორისო, მათ შორის, ქართული პრაქტიკის შესაბამისად, ფინანსური ორგანიზაცია, როგორც გარიგების დომინანტი მხარე, ადგენს მისთვის სასურველ გარიგების პირობებს, რომელიც ურთიერთობის კონკრეტულ ეტაპზე გარდაიქმნება სტანდარტულ პირობებად და მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას ცვლილებები შეიტანოს მასში.

ძირითად შემთხვევებში, ფინანსური ორგანიზაციების მიერ შედგენილი სახელშეკრულებო პირობები, მათ აძლევს საშუალებას ცალმხრივად შეცვალონ მომსახურების პირობები, რაც ცალსახად, ცუდ გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ინტერესებზე. სახელშეკრულებო

⁵⁴ იხ.: თინათინ ჩაჩანიძე, „სახელშეკრულებო თავისუფლება და სახელშეკრულებო სამართლიანობა თანამედროვე სახელშეკრულებო სამართალში“, მართლმსაჯულება და კანონი, N3(26) 10.

თავისუფლებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტებს შორის ბალანსის მიზნებისთვის, ქართველმა კანონმდებელმა გაიზიარა ევროპის კავშირის პრაქტიკა და ისეთ შემთხვევებში, როდესაც მომხმარებელს ცალმხრივად ეცვლება მომსახურების პირობები - დააწესა წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანების თავდაპირველი, 2016 წლის რედაქცია - მომსახურების პირობების ცალმხრივად ცვლილების შესახებ აწესებდა წინასწარი, ერთი თვით ადრე შეტყობინების ვალდებულებას. მომხმარებელს შეტყობინება უნდა მიწოდებოდა მასთან წინასწარ შეთანხმებული საკომუნიკაციო არხით და სურვილის არსებობის შემთხვევაში, მას ჰქონდა შესაძლებლობა ერთი თვის ვადაში შეეწყვიტა ხელშეკრულება და დაეფარა ვალდებულება.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანების ახალმა რედაქციამ, რომელიც 2021 წლის პირველ აპრილს შევიდა ძალაში, განსხვავებულად დაარეგულირა აღნიშნული საკითხი და წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება გამოიწვნა იმის მიხედვით, ფინანსური ორგანიზაცია მომსახურების მნიშვნელოვან პირობებს ცვლის, თუ სხვა საფინანსო პროდუქტის პირობებს. ბრძანების არსებული რედაქციის შესაბამისად, წინასწარი შეტყობინების ვადა ორ თვემდე გაიზარდა, თუ მომსახურების პირობების ცალმხრივი ცვლილებები შეეხება ხელშეკრულების არსებით პირობებს, ხოლო თუ ცვლილებები შეეხება სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდას - წინასწარი შეტყობინების ვადა ერთი თვეა. არ შეცვლილა მომხმარებლისათვის შეტყობინების მიწოდების გზები, მაგრამ, ერთგვარი ბუნდოვანება გამოიწვია ჩანაწერმა, რომელმაც გამოყო ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები და სხვა საფინანსო პროდუქტის ცნება.

მიუხედავად იმისა, რომ წინასწარი შეტყობინების ვადის გაზრდა ცალსახად კარგ პრაქტიკად უნდა ჩაითვალოს, ახალმა ჩანაწერმა, უფრო მეტი ბუნდოვანება შემოიტანა - ბრძანების მიზნებიდან გამომდინარე, რთულია განისაზღვროს, რა ტიპის ცვლილება რა ვადით ადრე უნდა ეცნობოს მომხმარებელს. ამ კუთხით, შეიძლება ითქვას, რომ ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობებში კანონმდებელმა მოიაზრა ის ინფორმაცია, რაც ფინანსურ ორგანიზაციებს ხელშეკრულებების თავსართებში გამოაქვთ, ხოლო „სხვა საფინანსო პროდუქტის ფასის ზრდაში“ კი სავარაუდოდ, ნებისმიერი სხვა პროდუქტის ფასის ზრდა,

რომელიც პირდაპირ უკავშირდება და აუცილებელ ხარჯს წარმოადგენს ძირითადი საფინანსო პროდუქტით სარგებლობისათვის. იმ შემთხვევაში, თუ არსებულ ჩანაწერს კანონმდებელი ამ ფორმით არ განმარტავს, შეიძლება ითქვას, რომ ბრძანების არსებული რედაქცია, კერძოდ, შეტყობინების ვადების დიფერენცირება, აზრს მოკლებულია და წინასწარი შეტყობინებისას ნებისმიერ შემთხვევაში დაცულ უნდა იქნას ორ თვიანი ვადა.

აქვე, აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად იმისა, რომ ბრძანება პირდაპირ არ მიუთითებს მომხმარებლის უფლებაზე ცალმხრივად შეწყვიტოს ხელშეკრულება, მოქმედი რედაქციით დაწესებული წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება არაფერია სხვა თუ არა მომხმარებლისათვის უფლების მინიჭება - შეაფასოს ცვლილებების ხასიათი და გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ურთიერთობის გაგრძელება ფინანსურ ორგანიზაციასთან.

დამატებით, ცვლილების დადებითი მხარე ვლინდება იმაშიც, რომ თუ თავდაპირველი რედაქციის შესაბამისად, მომხმარებელს ეძლეოდა ერთი თვის ვადა ხელშეკრულების შეწყვეტისათვის და ნაკისრი ვალდებულებების ვადაზე ადრე შესრულებისათვის, ახლა, აღნიშნული ვადა ორი თვით განისაზღვრება, რაც, პოზიტიურად აისახება მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე და ამარტივებს ხელშეკრულების შეწყვეტისათვის და შემდგომი რესტიტუციისათვის საჭირო ფინანსების მობილიზებას.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ფინანსური ორგანიზაციების ვალდებულებები ხელშეკრულების დადების შემდგომ, მხოლოდ პირობების ცალმხრივი ცვლილების შესახებ შეტყობინების ვალდებულებით არ შემოიფარგლება და კანონმდებელი, საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით - დამატებით ვალდებულებებს უწესებს ფინანსურ ორგანიზაციებს.

მომხმარებელს, ფინანსურ ორგანიზაციასთან საქმიანი ურთიერთობის დამყარების შემდგომ კვლავ გააჩნია ფართო უფლებამოსილება მისთვის სასურველ ნებისმიერი ინფორმაციის, მათ შორის, პერსონალური ინფორმაციის გამოთხოვასთან დაკავშირებით და ეს შესაძლებლობა გამომდინარეობს, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანებიდან, ისე, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ მოქმედი კანონმდებლობიდან.

ინფორმაციის გამოთხოვის შესაძლებლობა საკუთარ თავში გულისხმობს მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი ინფორმაციის დაუყოვნებლივ მიღებას, ამას გარდა, მომხმარებლისა და ორგანიზაციის კომერციული ინტერესების ბალანსის მიზნით, კანონმდებელი აწესებს გამონაკლის შემთხვევებს, როდესაც მომხმარებელს მოთხოვნილი ინფორმაცია უსასყიდლოდ მიეწოდება, რაც თავის მხრივ, დადებით პრაქტიკად უნდა შეფასდეს.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანების მოქმედი რედაქციის შესაბამისად, ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება არ არის დაკავშირებული მხოლოდ მომხმარებლის მოთხოვნასთან და ურთიერთობის მთელი პერიოდის განმავლობაში, ფინანსური ორგანიზაციები ვალდებული არიან აქტიური კომუნიკაცია ჰქონდეთ მომხმარებელთან მათ სარგებლობაში არსებულ პროდუქტებთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანების თავდაპირველი რედაქცია პირდაპირ არ განსაზღვრავდა მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას ისეთ შემთხვევებში, როდესაც მომხმარებელი სათანადოდ არ ასრულებდა ნაკისრ ვალდებულებებს.⁵⁵ აღნიშნული ხარვეზი აღმოფხვრილია ბრძანების არსებული რედაქციით, რაც კიდევ ერთ წინ გადადგმულ ნაბიჯად უნდა ჩაითვალოს.

2.6 მომხმარებლის ცნებისა და თავდების და უზრუნველყოფის საგნის მომწოდებლის ურთიერთმიმართება

სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივა ვრცელდება ფინანსურ ურთიერთობებზე, რომლის ერთ-ერთ მხარესაც წარმოადგენს ფიზიკური პირი. დირექტივა არ ვრცელდება აქცესორული ხასიათის ისეთ ურთიერთობებზე, როგორსაც წარმოადგენს თავდებობა და კრედიტის უზრუნველყოფის სხვა საშუალებები⁵⁶.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ სებ-ის პრეზიდენტის ბრძანების თავდაპირველი რედაქცია არ იცნობდა თავდების და უზრუნველყოფის საგნის მომწოდებლის

⁵⁵ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ბრძანების თანახმად, ფინანსური ორგანიზაცია ვალდებულია დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 5 დღისა მიაწოდოს ინფორმაცია ვადაგადაცილების შესახებ, არასანქცირებული ნაშთის შესახებ და სხვა.

⁵⁶ იხ.: სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივა, მუხლი 2, პუნქტი 2.

ცნებას და მსგავსად სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ დირექტივისა, არ მოიცავდა მათი სამართლებრივი მდგომარეობის დეტალურ რეგულირებას.

ბრძანების ახალი რედაქციის შესაბამისად, ქართველმა კანონმდებელმა სამომხმარებლო კრედიტის შესახებ ევროპის კავშირის დირექტივისაგან განსხვავებული მიდგომა აირჩია და რეგულირების სფეროში მოაქცია ნებისმიერი პირი, რომელიც დაკავშირებული ფინანსური პროდუქტით სარგებლობასთან, როგორც თავდები ან/და უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრე.

ფინანსურმა ორგანიზაციებმა, მომსახურების გაწევისას უნდა იხელმძღვანელონ არა მხოლოდ მომხმარებლის საუკეთესო ინტერესებით, არამედ, უნდა გაითვალისწინონ თავდებისა და უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის სამართლებრივი მდგომარეობაც და მსგავსად მომხმარებლისა, მათაც უნდა მიაწოდონ მომსახურების პირობების შესახებ სრულფასოვანი ინფორმაცია. მიუხედავად იმისა, რომ დადებითად უნდა შეფასდეს ფინანსურ სფეროში თავდებისა და უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის დამატებითი უფლებრივი სტატუსის დადგენა, ვიდრე ეს გათვალისწინებულია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით, აღსანიშნავია ისიც, რომ კანონმდებელი აღნიშნულ პირებს, თავისი არსით, არც მომხმარებლად განმარტავს და არც გარიგებასთან მჭირდროდ დაკავშირებულ პირად, რაც უცნაურ პრაქტიკას წარმოადგენს.

თავდებისთვის და უზრუნველყოფის საგნის მომწოდებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ვრცელდება როგორც სახელშეკრულებო პირობებზე, ისე, მსესხებლის მიერ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე და კანონმდებლის ეს გადაწყვეტილება, სავსებით სამართლიანი და ლოგიკურია, რამდენადაც, ვალდებულებების კეთილსინდისიერ და დროულ შესრულებაზე დამოკიდებული თავდებისა და უზრუნველყოფის საგნის მესაკუთრის სამართლებრივი ინტერესების სათანადო წესით რეალიზება, მითუმეტეს, როდესაც მსესხებლის ქცევა პირდაპირ აისახება მათ ფინანსურ მდგომარეობაზე.

3. ფინანსური სექტორის ზედამხედველობა, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტია

სამართლებრივ გარანტიებთან ერთად, აუცილებელია არსებობდეს, როგორც საზედამხედველო პოლიტიკა, ისე აღსრულების სრულფასოვანი მექანიზმები, რომლებიც ხელს შეუწყობენ მომხმარებელთა უფლებების სათანადო წესით რეალიზებას.

ფინანსური სექტორის ზედამხედველ ორგანოდ, „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის შესაბამისად, წარმოადგენს ეროვნული ბანკი, რომელიც აქტიურად წარმართავს კონტროლის ღონისძიებებს. საქართველოს ეროვნული ბანკი, ფინანსურ სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვას - განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს და დროულ რეაგირებას ახდენს მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ ნებისმიერ პრეტენზიებთან დაკავშირებით. მოქმედი რეგულირების შესაბამისად, განხილვას ექვემდებარება ნებისმიერი ტიპის უკმაყოფილება, რომელიც დაკავშირებულია ფინანსურ პროდუქტთან და საბანკო სექტორში გაწეული მომსახურების კანონთან შესაბამისობასთან.

აღსანიშნავია ისიც, რომ მიუხედავად საქართველოს ეროვნული ბანკის ფართო უფლებამოსილებისა, ეროვნული ბანკი, როგორც ზედამხედველი ორგანო მხოლოდ დარღვევის ფაქტებზე მიუთითებს და აქტიურ მონაწილეობას არ იღებს მომხმარებელსა და ფინანსური სექტორის წარმომადგენელს შორის წარმართულ მოლაპარაკებებში.⁵⁷ სხვა სიტყვებით რომ ითქვას, ეროვნული ბანკი არ სთავაზობს მომხმარებელს დავის გადაჭრის განსხვავებულ, ალტერნატიულ საშუალებებს.

ქართული კანონმდებლობა, ფინანსური ორგანიზაციების მიერ დარღვევებისთვის დამატებით სანქციებსაც აწესებს და ამ თვალსაზრისითაც, საქართველოს ეროვნული ბანკის უფლებამოსილება საკმაოდ ფართოა. ფულადი სანქციები დადგენილია რიგი საკანონმდებლო აქტებით, მათ შორის, საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2009 წლის 25 დეკემბრის ბრძანება 242/01-ით, 2020 წლის 5 თებერვლის ბრძანება N16/04-ით და იმავე თარიღის ბრძანება N17/04-ით და სხვა, რომელიც ფულად სანქციებს აწესებს ისეთი დარღვევებისთვის, როგორებიცაა - მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ წესით დადგენილი მოთხოვნების, სავალდებულო ფინანსური ინფორმაციის გამჟღავნების წესის, ანგარიშგების მოთხოვნების დარღვევა და სხვა.

მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებლის მოთხოვნაზე რეაგირების ფარგლები საკმაოდ ფართოა ფინანსურ სექტორში, როგორც აღინიშნა, საქართველოს ეროვნული ბანკი გასცემს მხოლოდ მითითებებს და აქტიურად არ მონაწილეობს მომხმარებელს და ფინანსურ ორგანიზაციას შორის წარმართულ მოლაპარაკებების პროცესში. ამ თვალსაზრისით,

⁵⁷ საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის მომხმარებლის მიმართვიანობის სპეციფიკა და სტატისტიკა 2019 წლის ჟრილში იხ.: https://www.nbg.gov.ge/uploads/publications/annualreport/2020/annual_report_2019_num.pdf წლიური ანგარიში, გვ. 169-171 [05/09/2020].

სასურველია, თუ გავიზიარებთ გაერთიანებული სამეფოს მიდგომას, სადაც, 2000 წელს, “Financial Services and Market Act 2000”-ის⁵⁸ საფუძველზე დაფუძნდა ფინანსური ომბუდსმენის ინსტიტუტი,⁵⁹ რომელიც აქტიურ მონაწილეობას იღებს მომხმარებელსა და გაერთიანებული სამეფოს ტერიტორიაზე ბიზნეს საქმიანობის განმახორციელებელ პირებს („UK based Businesses”) შორის წარმოშობილი დავის გადაჭრაში და მინიჭებული აქვს საზედამხედველო ფუნქცია.⁶⁰

ფინანსური ომბუდსმენი განიხილავს მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას, მოისმენს ბიზნეს სექტორის წარმომადგენლის პოზიციას და ფაქტებზე დაყრდნობით, იღებს მიუკერძოებელ გადაწყვეტილებას. ამას გარდა, თუ დადგინდება დარღვევის ფაქტი, ომბუდსმენი უფლებამოსილია მიიღოს მხოკავი ძალის მქონე გადაწყვეტილება და დაავალდებულოს კომპანია შეასრულოს კანონმდებლობით და მომსახურების სტანდარტებით დადგენილი მოთხოვნები.⁶¹ ფინანსური ომბუდსმენის ჩართულობა ეფექტიანია არა მარტო დავის დროული გადაწყვეტის კრილში, არამედ, მიღებული გადაწყვეტილების აღსრულებადობის თვალსაზრისითაც - მიღებული გადაწყვეტილების ცნობა, დამატებითი საპროცესო სამართლებრივი პროცედურების გარეშე ხდება სასამართლოს მიერ, ისე, თითქოს ეს გადაწყვეტილება მიღებულია მის მიერ, შესაბამისად, მსგავსი პრაქტიკის ქართულ რეალობაში

⁵⁸ დოკუმენტი არეგულირებს ფინანსური ბაზრის შეზღუდვას (“Market Abuse”) და იძლევა მის განმარტებას, ადგენს ბაზრის ცნებას და განსაზღვრავს ინვესტიციების და ტერიტორიულ ასპექტებს და სხვა. იხ.: „UK: Financial Services and Markets Act 2000: Market Abuse 15 November 2001 by Herbert Smith Freehills <https://www.mondaq.com/uk/financial-services/14172/financial-services-and-markets-act-2000-market-abuse> [05/09/2020].

⁵⁹ ფინანსური ომბუდსმენი განიხილავს ფინანსურ საკითხებთან, მათ შორის, პენსიასთან დაკავშირებულ პრეტენზიებს და აქტიურ კომუნიკაციას აწარმოებს დაინტერესებულ მხარეებთან იმ პირობით, რომ ფინანსური ომბუდსმენისათვის მიმართვამდე - დაინტერესებულმა მხარემ საკუთარი მოთხოვნა უნდა წარუდგინოს შესაბამის კომპანიას. თუ წარდგენილი მოთხოვნის შესახებ რვა კვირის განმავლობაში არ მოხდება სათანადო რეაგირება, ან/და მხარისათვის მიუღებელია მიღებული გადაწყვეტილება - მომხმარებელს შეუძლია დავის გადაწყვეტის მიზნით მიმართოს ფინანსურ ომბუდსმენს. ფინანსური ომბუდსმენის გადაწყვეტილებით, ბიზნეს საქმიანობის განმახორციელებელი პირის მიმართ, დარღვევებისთვის შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას ფულადი სანქცია, ფულადი კომპენსაცია მიყენებული ზიანისთვის და შექმნილი გაუგებრობისთვის და სხვა. დეტალურად იხ.:<https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/how-to-complain> [04/06/2021].

⁶⁰ იხ.: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/aims-values> [05/09/2020]; Financial Conduct Authority, DISP 3.7 Awards by the Ombudsman იხ.: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/3/7.html> [05/06/2021].

⁶¹ ფინანსური ომბუდსმენის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილების ცნობა აღსრულებამდე ხდება სასამართლოს მიერ, ამასთან, სასამართლო არ განიხილავს საქმის ფაქტობრივ გარემოებებს. იხ.: Section 228(5) Financial Services & Markets Act 2000 (FSMA), Enforcing financial ombudsman decisions By Tobias Haynes, 2 July 2014. <https://www.lawgazette.co.uk/practice-management/enforcing-financial-ombudsman-decisions/5041981.article>

ასახვა, დადებით გავლენას მოახდენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივ გარანტიებზე.

4. დავის განხილვის მექანიზმები, როგორც მომხმარებელთა უფლებების რეალიზების საშუალება

კერძო სამართლის ზოგადი პრინციპებიდან გამომდინარე, ნებისმიერი ვალდებულება უნდა შესრულდეს დადგენილ დროს და ადგილას, კეთილსინდისიერად⁶² და მხარეთა მიერ შეთანხმებული წესის შესაბამისად, მაგრამ ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარე არ ასრულებს ნაკისრ ვალდებულებებს და მეორე მხარე იძულებულია მიმართოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებებს საქმის წარმოების დაწყების გზით⁶³.

ისევე, როგორც სტანდარტული ტიპის გარიგებებში, მათ შორის დისტანციური მომსახურების ფარგლებშიც, განსაკუთრებით კი დისტანციური ფინანსური გარიგებების ჭრილში, არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება, როგორც გარიგების მარეგულირებელ ნორმებს, ასევე, დავის გადაჭრის მეთოდებს.

4.1 სასამართლო განსჯადობისა და მტკიცებულებების წარდგენის პრობლემატიკა

სასამართლო განსჯადობა ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს ფინანსურ გარიგებებთან, განსაკუთრებით კი დისტანციურ ფინანსურ გარიგებებთან მიმართებით და ცალსახა გავლენას ახდენს მხარის უფლების რეალიზებაზე. საერთაშორისო პრაქტიკის მსგავსად, ქართულ სამართლებრივ რეგულირებას სტანდარტული მიდგომა აქვს ფინანსურ გარიგებებთან მიმართებით და საქმის წარმოების შესაძლებლობას მხარეს ზოგად საპროცესო ნორმებზე დაყრდნობით ანიჭებს.⁶⁴

⁶² თენგიზ ლილუაშვილი, „სამოქალაქო პროცესუალური სამართალი“, მე-2 გამოცემა, თბილისი, 2015 წელი. გვ. 13-15.

⁶³ იხ.: სახელმძღვანელო პრინციპები ადამიანის უფლებათა ევროპული კონვენციის 6 მუხლთან დაკავშირებით სამართლიანი სასამართლო განხილვის უფლება (სამოქალაქო სამართლებრივი ასპექტები) [http://www.supremecourt.ge/files/upload-file/pdf/samartliani-sasamartlo-ganxilvis-upleba\(samoqalaqo\).pdf](http://www.supremecourt.ge/files/upload-file/pdf/samartliani-sasamartlo-ganxilvis-upleba(samoqalaqo).pdf) [08/09/2020].

⁶⁴ სერგი ჯორბენაძე, „ხელშეკრულების თავისუფლების ფარგლები სამოქალაქო სამართალში“, 2016, გვ. 28-38; თენგიზ ლილუაშვილი, ვალერი ხრუსტალი, „საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის

2018 წლამდე, ნებისმიერ ფინანსურ დავა, განსჯადობის ზოგად, საერთო წესს ექვემდებარებოდა და საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსით დადგენილი წესის შესაბამისად, საგნობრივ და ტერიტორიული განსჯადობის თვალსაზრისით, რაიმე სპეციალური ნორმა არ არსებობდა.

2018 წლის 7 მარტის ცვლილებების შესაბამისად, საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსში ცალსახა მითითება გაკეთდა ფინანსური ორგანიზაციების საქმიანობასთან დაკავშირებული სასარჩელო წარმოების შესახებ და განისაზღვრა, რომ სესხის (კრედიტის) ხელშეკრულებებიდან გამომდინარე სარჩელები, სასამართლოს მოპასუხის საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით წარედგინება.⁶⁵ მიუხედავად იმისა, რომ ოფიციალური განმარტების შესაბამისად ეს ჩანაწერი ირიბად მომხმარებელთა უფლებების დაცვას დაუკავშირეს, ცალსახაა, რომ ნორმის ცვლილების მთავარი მიზეზი - გადატვირთული სასამართლო სისტემა გახდა⁶⁶ და შეიძლება ითქვას, რომ ცვლილება არა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის აუცილებლობიდან, არამედ ადმინისტრაციული საჭიროებებიდან გამომდინარეობდა.⁶⁷

გასათვალისწინებელია ისიც, რომ სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის მითითებული ჩანაწერი საუბრობს მხოლოდ ფინანსური ორგანიზაციების მიერ სასარჩელო მოთხოვნის წარდგენაზე და რეგულირების მიღმა რჩება შემთხვევები, როდესაც საქმის წარმოება ინიცირებულია თავად მომხმარებლის მიერ, რაც, თავის მხრივ, ართულებს მომხმარებლის უფლებების რეალიზების შესაძლებლობას და აჩენს კითხვებს, თუ რომელი წესით უნდა

კომენტარი“, მეორე გადამუშავებული და შესწორებული გამოცემა, გამომცემლობა „სამართალი“, თბილისი 2007, გვ.7-8.

⁶⁵ საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსი, მუხლი 16, ნაწილი 5, საქართველოს საკანონმდებლო მაცნე. იხ.: <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/29962?publication=143> [03/06/2021].

⁶⁶ მარიამ მხატვარი, მაია ტალახაძე, ქეთევან კუკავა, “სასამართლო რეფორმის შედეგების შეფასება: საქმეთა ელექტრონული განაწილება, დისციპლინური პასუხისმგებლობის სისტემა”, 2019, გვ. 9-10, https://idfi.ge/public/upload/IDFI_2019/rule_of_law/GEO_WEB.pdf [03/06/2021].

⁶⁷ ქართველი კანონმდებლობის მსგავსი ხისტი მიდგომა უცნაურია და არ არის მისაღები მხარის ავტონომიის პრინციპთან მიმართებითაც. კერძოდ, იმპერატიული ჩანაწერი, რომ ფინანსურ მომსახურებასთან დაკავშირებით დადებული გარიგებები უნდა იქნას განხილული მოპასუხის საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით - მხარეთა, მათ შორის მომხმარებლის უფლებების დაცვის ჭრილში, შეიძლება ეწინააღმდეგებოდეს ავტონომიურობის პრინციპს - თავად შეთანხმდნენ სპეციალურ განსჯადობაზე. იხ.: ბესარიონ ზოიძე, „ევროპული კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში“, საგამომცემლო საქმის სასწავლე ცენტრი, თბილისი, 2005, გვ. 52. ასევე, იხ.: თინათინ ჩაჩანიძე, „სახელშეკრულებო თავისუფლება და სახელშეკრულებო სამართლიანობა თანამედროვე სახელშეკრულებო სამართალში“ - მართლმსაჯულება და კანონი, N3(26)'10 გვ. 22-23; მარიამ მხატვარი, მაია ტალახაძე, ქეთევან კუკავა, “სასამართლო რეფორმის შედეგების შეფასება: საქმეთა ელექტრონული განაწილება, დისციპლინური პასუხისმგებლობის სისტემა”, 2019, გვ. 9-10, https://idfi.ge/public/upload/IDFI_2019/rule_of_law/GEO_WEB.pdf [03/06/2021]; Bluebook 21st ed. Emily Lanza, Personal Jurisdiction Based on Internet Contracts, 24 Suffolk Transnat'l L. REV. (2000) 127-130.

იხელმძღვანელოს მომხმარებელმა, თუკი ამ უკანასკნელს სურს ფინანსური ორგანიზაციის წინააღმდეგ საქმის წარმოების დაწყება.

მნიშვნელოვანია ისიც, რომ საერთაშორისო პრაქტიკისაგან განსხვავებით,⁶⁸ ქართველ კანონმდებელს ცალსახად არ აქვს დაკონკრეტებული ელექტრონული გარიგებების, მათ შორის დისტანციური ფინანსური გარიგებების განსჯადობის საკითხი და განსხვავებით ევროპული მიდგომისა, მომხმარებელს არ აძლევს საქმის წარმოებასთან დაკავშირებით მითითებებს.

დისტანციური გარიგებების ფარგლებში, პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს სასამართლოსთვის მტკიცებულებების წარდგენაც.⁶⁹ იმის გათვალისწინებით, რომ ქართველ კანონმდებელს, კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის და კვალიფიციური შტამპის გარდა⁷⁰, არ აქვს განმარტებული ხელშეკრულების დადასტურების სხვა მარტივი ფორმების სამართლებრივი ხასიათი - რთული ხდება მხარემ პოზიცია დააფუძნოს ელექტრონულ მტკიცებულებებს, მითუმეტეს იმ პირობებში, როდესაც მხარის მიერ წარდგენილ მტკიცებულებებს არ გააჩნიათ წინასწარ დადგენილი იურიდიული ძალა.⁷¹

საკითხის სრულფასოვანი რეგულირების მიზნით, სასურველია ქართველმა კანონმდებელმა დამატებითი განმარტება გააკეთოს და განსაზღვროს გარიგების დადების ყველა შესაძლო ფორმა. მნიშვნელოვანია დადგინდეს ის მინიმალური სტანდარტები, რომელთა დაკმაყოფილების შემთხვევაში, შესაძლებელი იქნება დისტანციურად დადებული

⁶⁸ იხ.: Bluebook 21st ed., Fred Galves & Christine Galves, Ensuring the Admissibility of Electronic Forensic Evidence and Enhancing Its Probative Value at Trial, 19 CRIM. Just. 37 (2004).

⁶⁹ The Guidelines of the Committee of Ministers to member States on electronic evidence in civil and administrative proceedings were adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 30 January 2019, as proposed by the European Committee on Legal Co-operation (CDCJ), 6.

⁷⁰ იხ.: „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 1-ლი და მე-6 ნაწილები.

⁷¹ ელექტრონულად განხორციელებულ კომუნიკაციასთან დაკავშირებით, გადაწყვეტილების დასაბუთებისას, საინტერესო განმარტება გააკეთა საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2019 წლის 26 ივლისის გადაწყვეტილებაში საქმეზე Nას-746-2019. საქმის გარემოებებიდან გამომდინარე, რომელიც ეხებოდა ელექტრონული კომუნიკაციის ფარგლებში - მეილის საშუალებით ვალის აღიარებას, უზენაესმა სასამართლომ არ გაიზიარა კასატორის მითითება იმის შესახებ, რომ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენების გარეშე შესრულებულ კომუნიკაციას არ გააჩნია იურიდიული ძალა. სასამართლომ განმარტა, რომ მიუხედავად იმისა, რომ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენებით არ მომხდარა მხარის მიერ ვალის აღიარება „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის, ჩათვალა, რომ მხარის მიერ ნათლად და ცალსახად იქნა გამოხატული ნება (ამ კონკრეტულ შემთხვევაში - ვალის აღიარებასთან მიმართებით). შედარებისთვის, იხ. ასევე: საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2017 წლის 23 ივნისის გადაწყვეტილება საქმეზე Nას-1067-1026-2016, სადაც სასამართლო მიუთითებს, რომ საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 134-ე მუხლის ჭრილში, წერილობით მტკიცებულებად შეიძლება გამოყენებულ იქნას პირადი ელექტრონული ხელმოწერა.

გარიგებებისათვის - ნამდვილი გარიგების ცნების მინიჭება და მინიმალურ სტანდარტებად, შეიძლება სწორედ მხარეების იდენტიფიკაცია და ნების გამოხატვის (დადასტურების ფორმები) წესის განსაზღვრა მივიჩნიოთ.

4.2 დავის გადაჭრის ალტერნატიული მექანიზმები და მათი ეფექტურობა

დისტანციური მომსახურების ფარგლებში, ეფექტური და სწრაფი მომსახურების პარალელურად, არსებითი მნიშვნელობა უნდა მიენიჭოს დავის გადაჭრის ალტერნატიულ მექანიზმებსაც, მითუმეტეს ისეთ გარიგებებში, როგორებიცაა დისტანციური ფინანსური გარიგებები.⁷²

დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებებიდან, ფინანსურ გარიგებებში, ყველაზე ეფექტურად შეიძლება ჩაითვალოს საქმის საარბიტრაჟო წესით განხილვა,⁷³ მაგრამ, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, დისტანციურ გარიგებებთან მიმართებით, მხარეები რიგ სირთულეებს შეიძლება წააწყდნენ.⁷⁴

დისტანციურ ფინანსურ გარიგებებთან მიმართებით, პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს „არბიტრაჟის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-8 მუხლის მე-8 ნაწილი, რომელიც მიუთითებს, რომ „თუ ხელშეკრულების ან საარბიტრაჟო შეთანხმების ერთ-ერთი მხარეა ფიზიკური პირი ან ადმინისტრაციული ორგანო, საარბიტრაჟო შეთანხმება უნდა დაიდოს წერილობით“ და დამატებით, ადგენს, რომ ასეთ შემთხვევაში, დისტანციურ-ელექტრონულ გარიგებაზე ვერ

⁷² Redress & Alternative Dispute Resolution in Cross-Border E-commerce Transactions Briefing Note (IP/A/IMCO/IC/2006-206), <https://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201406/20140602ATT84796/20140602ATT84796EN.pdf> [05/09/2020]; გიორგი ცერცვაძე, „საერთაშორისო არბიტრაჟი (შედარებითი ანალიზი)“, 2018, გვ. 16-18.

⁷³ დისტანციურ საბანკო გარიგებებში, დავის ალტერნატიული გადაჭრის გზებში შესაძლებელია განხილულ იქნას ასევე დავების ონლაინ განხილვა - ODR (Online Dispute Resolution), რომლის ფარგლებშიც, დავის გადაჭრის პროცესი სრულად ხორციელდება ონლაინ. შესაძლებელია ODR-ის ფარგლებში დავის გადაჭრის ორი დამოუკიდებელი მეთოდის გამოიყენება - 'Hard' და „Soft“ ODR პროცესები. დავის „Soft ODR“-ის ფარგლებში განხილვა ძირითადად დავის საწყის ეტაპზე გულისხმობს (მის წარმომოხმამდე/გამმადრებამდე), ხოლო „Hard ODR“ ძირითად შემთხვევებში, დავის გადაჭრის სტანდარტულ ხასიათს იძენს. იხ.: Redress & Alternative Dispute Resolution in Cross-Border E-commerce Transactions Briefing Note (IP/A/IMCO/IC/2006-206), 3, <https://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201406/20140602ATT84796/20140602ATT84796EN.pdf>

⁷⁴ ია მოქია, „საარბიტრაჟო გადაწყვეტილების ცნობისა და აღსრულების რეგულირების პრობლემები ქართული სამართლის და ნიუ-იორკის 1958 წლის კონვენციის მიხედვით“ (სამაგისტრო ნაშრომი) თბილისი 2015, გვ. 14.

გავავრცელებთ კანონის ის დათქმები, რომლებიც არბიტრაჟის შესახებ ელექტრონულად შეთანხმებას უშვებს.⁷⁵

არსებული ნორმის განმარტების საფუძველზე, დისტანციურ ფინანსურ გარიგებაში საარბიტრაჟო დათქმის ნამდვილობის საკითხი შეიძლება გაიმიჯნოს იმის მიხედვით, თუ რა ფორმით მოხდა სახელშეკრულებო პირობების დადასტურება.⁷⁶ მარტივ ელექტრონულ ხელმოწერასთან მიმართებით, მიუხედავად საერთაშორისო პრაქტიკისა, ცალსახად შეიძლება აღინიშნოს, რომ სასამართლო შებოჭილია კანონის არსებული ჩანაწერით და ფიზიკურ პირთან ამ ფორმით შეთანხმებული საარბიტრაჟო დათქმა ვერ ჩაითვლება ნამდვილად,⁷⁷ მაშინ, როდესაც კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის შემთხვევაში შეიძლება სრულიად სხვა სამართლებრივი შედეგი დაგვიდგეს. არსებული საკანონმდებლო რეგულირებიდან გამომდინარე და კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის შესახებ მოქმედი ნორმების გათვალისწინებით, საკითხის სასამართლოს მიერ განხილვის შემთხვევაში, არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ ფიზიკურ პირებთან დადებულ ელექტრონულ გარიგებებში გათვალისწინებულ საარბიტრაჟო დათქმას - სასამართლო ნამდვილ დათქმად მიიჩნევს,⁷⁸ თუ მხარეებს დისტანციურ/ელექტრონულ ხელშეკრულებასთან მიმართებით ნება გამოხატული აქვთ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენებით.⁷⁹

⁷⁵ შედარებისთვის იხ. გადაწყვეტილება: CIVIL ACTION NO. 19-40010-TSH 06-13-2019” Pazol v. Tough Mudder Inc., 384 F. Supp. 3d 191, (D. Mass. 2019)

⁷⁶ შედარებისთვის: საარბიტრაჟო შეთანხმების განმარტება ფართოდ არის მოცემული UNCITRAL-ის მოდელურ კანონში და მოიცავს შეთანხმების ისეთ ფორმებს, როგორებიცაა ხელმოწერილი დოკუმენტების გაცვლა ფაქსით, სხვა ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით. იხ.: ნინო ლიპარტია, „საარბიტრაჟო შეთანხმების ფორმის ნაკლი და მისი სამართლებრივი შედეგები“, მართლმსაჯულება და კანონი 4 (47) 15“, გვ. 130.

⁷⁷ თბილისის სააპელაციო სასამართლოს 2016 წლის 30 მარტის გადაწყვეტილება საქმეზე N28/3306-15, განჩინება - საარბიტრაჟო გადაწყვეტილების ცნობასა და აღსრულებაზე უარის თქმის შესახებ, სამოქალაქო საქმეთა პალატა: თავმჯდომარე - ქეთევან მესხიშვილი, მოსამართლეები – ნატალია ნაზღაიძე, გოდერძი გიორგიშვილი.

⁷⁸ Klaus Peter Berger, Private dispute resolution in international business negotiation, mediation, arbitration, volume II case study, Kluwer Law International, 2006, p. 297.

⁷⁹ საარბიტრაჟო შეთანხმების ნამდვილობა მარტივი ელექტრონული ხელმოწერით დადასტურებისას, ე.წ. Click-Wrap ტიპის ხელშეკრულებებში, საერთაშორისო პრაქტიკის შესაბამისად, დაკავშირებულია პირის იდენტიფიკაციის საკითხებთან. თუ ხელშეკრულების მხარე მეორე მხარეს მიაწვდის იდენტიფიკაციისათვის საჭირო ინფორმაციას - უნდა ჩაითვალოს, რომ მხარეთა შორის არსებობს ნამდვილი შეთანხმება არბიტრაჟზე. მსგავსი დასაბუთება იქნა წარმოდგენილი შეერთებული შტატების საოლქო სასამართლოს გადაწყვეტილებაში Michael Lischke, et. Al v. Realnetworks. იხ.: Michael Lischke, et. Al v. Realnetworks, US District Courts, Northern District of Illinois, Eastern Division, 11 May 2000 25 Yearbk. Arb'n 530 (2000). გადაწყვეტილებაში, რომელიც მიღებულ იქნა “Rubber v. Microsoft” -ის საქმესთან დაკავშირებით, აღინიშნა, რომ საარბიტრაჟო შეთანხმების ნამდვილობაზე არც იმან უნდა იქონიოს გავლენა - მომხმარებელი სრულად გაეცნო თუ არა კონკრეტულ ვებ-გვერდზე განთავსებულ პირობას

ზემოთ აღნიშნულის და საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, სასურველია შეიცვალოს „არბიტრაჟის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-8 მუხლის ჩანაწერი და რეგულირების სფეროში მოექცეს ისეთი დისტანციური გარიგებებიც, რომლებიც დადასტურებულია მარტივი ელექტრონული ხელმოწერის მეშვეობით.

რაც შეეხება მედიაციას, როგორც დავის გადაჭრის ალტერნატიულ მექანიზმს, მოქმედი რეგულაციის შესაბამისად („მედიაციის შესახებ“ საქართველოს კანონი) და კანონის განმარტების საფუძველზე, დასაშვებია „წერილობით ფორმაში“ განვიხილოთ შეთანხმების ნებისმიერი ისეთი ფორმით დადება, რომელიც საშუალებას იძლევა დადგინდეს მხარეთა ვინაობა⁸⁰ და შეფასდეს, თუ რა სურდათ მათ, შესაბამისად, შეიძლება ჩაითვალოს, რომ დასაშვებია მედიაციის შესახებ მხარეთა შორის ელექტრონულად მოხდეს შეთანხმება, მათ შორის - როგორც კვალიფიციური, ისე მარტივი ელექტრონული ხელმოწერის გამოყენებით.

5. დასკვნა

არსებული პრაქტიკისა და საკანონმდებლო რეგულირების შესწავლის შედეგად, ნათელი ხდება, რომ მომსახურების სხვადასხვა სფეროსთან მიმართებით, მათ შორის ფინანსური მომსახურების ფარგლებში, შესამუშავებელია ერთიანი სტანდარტი, რომელიც დაადგენს სამართლებრივ-ტექნიკურ სტანდარტებს, როგორც ზოგადი ფინანსური მომსახურების, ისე, დისტანციური ფინანსური მომსახურების გაწევის პროცესში.

ცალსახაა, რომ მიუხედავად წინ გადადგმული ნაბიჯებისა, აუცილებელია ქართული კანონმდებლობის სრულფასოვანი ჰარმონიზაცია საერთაშორისო სტანდარტებთან და ევროპის კავშირში არსებულ სამართლებრივ რეგულირებასთან. სამუშაო პროცესში, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს იმ ხარვეზებისა და უზუსტობების შესწავლას, რომელთა აღმოფხვრა

საარბიტრაჟო დათქმის შესახებ. სასამართლო განმარტებაში აღნიშნულია, რომ ასეთი ტიპის გარიგება, არ განსხვავდება მრავალგვერდიანი გარიგებისაგან, რომლის გაცნობის საშუალებაც მომხმარებელს აქვს და საჭიროებს მხოლოდ „მომდევნო გვერდებზე გადაშლას“. იხ.: Rudder V. Microsoft Corp. 47 C.C.L.T. (2d) 168, 2 CPR. (4th) 474, 40 CPC (4th) 394, 1999 O.J. No. 3778. დამატებით: საქართველოს უზენაესი სასამართლო საარბიტრაჟო შეთანხმებას განმარტავს, როგორც მხარეთა უფლებას - აირჩიონ საპროცესო ურთიერთობის ფორმა, როგორც დამოუკიდებელი დოკუმენტის გაფორმების გზით, ისე არბიტრაჟის შესახებ დათქმის სახელშეკრულებო პირობებში ინკორპორირებით. იხ.: გადაწყვეტილება Nას-148-140-2017, საქართველოს უზენაესი სასამართლო, 2018 წლის 18 იანვარი.

⁸⁰ გიორგი ცერცვაძე, „მედიაცია - დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული ფორმა (ზოგადი მიმოხილვა)“, თბილისი 2010, გვ. 21-25.

საჭიროა მომხმარებელთა უფლებებისა და მესამე პირების კომერციული ინტერესების სამართლებრივი ბალანსის უზრუნველსაყოფად.

მომხმარებლისათვის სპეციალური გარანტიების შექმნის მიზნით, საჭიროა შემუშავდეს დამატებითი ნორმები, რომლებიც უზრუნველყოფენ დისტანციური მომსახურების სრულყოფას და ქართულ სამართლებრივ სივრცეში შექმნიან ხელშეკრულებაზე უარის თქმის სათანადო საფუძვლებს. ასევე, მნიშვნელოვანია, გადაიხედოს დავის მოგვარების ალტერნატიული საშუალებების რეგულირებაც და საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, დასაშვები გახდეს დისტანციური მომსახურების ფარგლებში მხარეთა შეთანხმება დავის გადაჭრის სხვადასხვა მეთოდთან მიმართებით.