



N 04/1404  
02.09.2026

ბრძანება

1404-01-4-202609021558



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 17 ივლისის №04/1111 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის  
მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე  
მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის  
29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და  
პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

#### ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

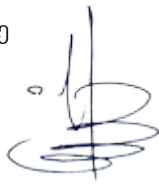
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 17 ივლისის №04/1111 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.



5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

**გადაწყვეტილება**

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 17 ივლისის №04/1111 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....                                        | 3  |
| 1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....                                          | 3  |
| 1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....                                               | 4  |
| თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....                                          | 10 |
| 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა .....                     | 10 |
| 3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....                           | 12 |
| 3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები..... | 15 |
| თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....                                         | 22 |

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონსტრუქციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 6 ივლისის №01/6106 განცხადება ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 17 ივლისის №04/1111 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 6 ივლისის №01/6106 განცხადების თანახმად, 2026 წლის 16 ივნისს მომხმარებელმა თავისი ორი მცირეწლოვანი შვილი საზაფხულო-მოსამზადებელ ცენტრში „ფერადი სამყარო“ მიიყვანა. განცხადებას თან ერთვის თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზეც დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 17 ივნისს ი/მ „ფერადი სამყაროს“ საბანკო ანგარიშზე მომსახურების სრული ღირებულება, 700 ლარი, გადარიცხა.

ამასთან, განცხადებას თან ერთვის მოვაჭრის მიერ „Facebook“-ის სოციალურ ქსელში 2026 წლის 16 აპრილს გამოქვეყნებული პუბლიკაცია, რომელიც საზაფხულო სკოლაში რეგისტრაციის დაწყებისა და საგანმანათლებლო ცენტრის მიერ შემოთავაზებული მომსახურების შესახებ მოკლე აღწერას შეიცავს. აღნიშნული შეთავაზების თანახმად, მოსამზადებელი ცენტრი მომხმარებლებს სთავაზობს შემეცნებით აქტივობებს, დამატებით საგანმანათლებლო აქტივობებსა და თამაშებს, ხელოვნების საათს, ფიზიკურ აქტივობებს, ფილმების განხილვასა და პრეზენტაციებს, ორჯერად სრულფასოვან და ჯანსაღ კვებას.

მომხმარებლის განმარტებით, მისმა უფროსმა შვილმა ცენტრში ყოფნის პირველივე დღეს გამოთქვა უკმაყოფილება, რომ ბავშვებისთვის სამეცადინო/საგანმანათლებლო აქტივობა არ ჩატარებულა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელმა მომდევნო დღეს, 17 ივნისს, მოვაჭრეს მიაწოდა ინფორმაცია ბავშვის მიერ გამოთქმული უკმაყოფილების შესახებ და მას შესაბამისი საგანმანათლებლო/სამეცადინო აქტივობების ჩატარებლობის თაობაზე მიუთითა. აღნიშნული გარემოების დასადასტურებლად მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილია მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger-ის შეტყობინებები) ამსახველი მასალები.

დამატებით, განმცხადებელი უთითებს, რომ ბავშვები დღის განმავლობაში ძირითადად საბავშვო მოედანზე ატარებდნენ დროს, ხოლო საკლასო ოთახში ხატვის აქტივობით იყვნენ დაკავებული. მისი განმარტებით, ცენტრის მიერ წინასწარ შეთავაზებული და დაპირებული საგანმანათლებლო აქტივობები ბავშვებისთვის არ ჩატარებულა.

საგანმანათლებლო აქტივობებთან დაკავშირებით დაფიქსირებულ პრეტენზიასთან ერთად, მომხმარებელი უთითებს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება აღმზრდელობითი თვალსაზრისითაც არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. მისი განმარტებით, მასწავლებლები სათანადოდ და ეფექტიანად ვერ რეაგირებდნენ ბავშვების საუბარსა და ქმედებებზე, მათ შორის, წარმოშობილ კონფლიქტურ სიტუაციებზე. კერძოდ, მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო განმცხადებლის არასრულწლოვან

შვილებსა და სხვა მოზარდებს შორის წარმოშობილი კონფლიქტის დროული და ეფექტიანი განეიტრალება. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მოსამზადებელ ცენტრში ბავშვების სწავლის, სათანადო აღზრდისა და განვითარებისათვის უსაფრთხო გარემო არ იყო უზრუნველყოფილი, რაც, მისი შეფასებით, მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების სათანადოდ შესრულებას გამორიცხავს.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა აღნიშნული გარემოებების გამო ხელშეკრულება ცალმხრივად შეწყვიტა და 23 ივნისიდან ბავშვები მოსამზადებელ ცენტრში აღარ მიუყვანია. განცხადების მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას გადახდილი თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებით მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან, მომხმარებლის განმარტებით, გაწეული მომსახურების ხარისხი ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამება, მომხმარებელი მოვაჭრისთვის გადახდილი თანხის, 700 ლარის, სრულად დაბრუნებას ითხოვს.

## **1.2. მოვაჭრის პოზიცია**

სააგენტოს 2026 წლის 17 ივლისის №02/4900 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მის წინააღმდეგ წარმოდგენილი განცხადების შესახებ და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (3/6 ) 2026 წლის 6 ივლისის №01/6106 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 17 ივლისის №02/4900 წერილის საპასუხოდ 2026 წლის 27 ივლისის №01/6721 წერილი წარმოადგინა. თავის წერილობით პოზიციაში მოვაჭრე განმარტავს, რომ „ფერადი სამყარო“ წარმოადგენს საგანმანათლებლო-მოსამზადებელ დაწესებულებას, რომლის უპირველესი პრიორიტეტი თითოეული ბავშვის ფსიქო-ემოციური და ფიზიკური უსაფრთხოების უზრუნველყოფაა.

ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ ხსენებულ მომხმარებელთან ურთიერთობის გამოცდილება მანამდეც ჰქონდა, ვინაიდან განმცხადებელს ორი წლის განმავლობაში, კერძოდ, 2024 და 2025 წლების საზაფხულო სეზონებზე სრული ნდობით მოჰყავდა ცენტრში თავისი მცირეწლოვანი შვილები მომსახურების მისაღებად. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის მხრიდან მოვაჭრესთან მსგავსი მრავალწლიანი, უწყვეტი თანამშრომლობა უტყუარი დასტურია იმისა, რომ გაწეული მომსახურების ხარისხი და ბავშვებზე ზრუნვის სტანდარტები მშობლის მოთხოვნებს სრულად აკმაყოფილებდა. აღნიშნული გარემოებების დასადასტურებლად მოვაჭრე თავის წერილობით პოზიციას თან ურთავს მომხმარებელთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger-ის მიმოწერები) ამსახველ მასალებს. დამატებით, მოვაჭრე უთითებს, რომ 2026 წლის სეზონისთვის მომხმარებელს შეუთანხმდა მომსახურების საფასურზე, რომლის თავდაპირველი ღირებულებაც 800 ლარს შეადგენდა, თუმცა მომხმარებელს ფასდაკლებით 700 ლარად შესთავაზა.

დამატებით, მოვაჭრე განმარტავს, რომ ბავშვებს შორის პირველი კონფლიქტური სიტუაციის დაფიქსირებისთანავე, უმოკლეს ვადაში, ცენტრის ხელმძღვანელი პედაგოგთან ერთად არასრულწლოვანებს გაესაუბრა და მომხმარებლის შესახებ მათი პოზიციები მოისმინა. ვითარების გარკვევის შემდეგ, ბავშვებმა მშვიდ ვითარებაში განაგრძეს თამაში ცენტრის ტერიტორიაზე, ხოლო აღნიშნული გასაუბრების დასრულებისთანავე, ცენტრის ხელმძღვანელობა დაუკავშირდა განმცხადებელს, მიაწოდა ინფორმაცია მომხმარებლის

ინციდენტის შესახებ და სთხოვა, საკითხთან დაკავშირებით დამატებით საკუთარ შვილსაც გასაუბრებოდა.

რაც შეეხება მომდევნო დღეს მომხდარ სხვა უთანხმოებას, მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული შემთხვევა ფეხბურთის თამაშის დროს მოზარდებს შორის წარმოშობილ სპორტულ გაუგებრობას უკავშირდებოდა. მოვაჭრე უთითებს, რომ პედაგოგმა ინციდენტზე მყისიერად მოახდინა რეაგირება, რის შედეგადაც კონფლიქტური სიტუაცია დროულად განეიტრაღა და მხარეებს შორის დაძაბულობა აღმოიფხვრა.

მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის თანახმად, ორივე შემთხვევაზე ცენტრის პერსონალმა შესაბამისი რეაგირება მოახდინა, ხოლო პირველი ინციდენტის შემთხვევაში განმცხადებელს დაუყოვნებლივ მიეწოდა ინფორმაცია მომხდარის შესახებ.

მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის ფინანსური მოთხოვნა საქმის ფაქტობრივ გარემოებებთან შეუსაბამოა. კერძოდ, არასრულწლოვნები პირველი კვირის განმავლობაში ჩვეულებრივ სარგებლობდნენ ცენტრის მომსახურებით, თუმცა, ამის მიუხედავად, მოგვიანებით, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან მომსახურების საფასურის სრულად დაბრუნება მოითხოვა. ხსენებულთან დაკავშირებით, მოვაჭრე უთითებს, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტა და ბავშვების ცენტრიდან გაყვანა განმცხადებლის ინიციატივით მოხდა. ვინაიდან მისი მხრიდან ნაკისრი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი არ დგინდება, ხოლო უკვე გაწეული მომსახურების დაბრუნება ფიზიკურად შეუძლებელია, მოვაჭრე თვლის, რომ ხელშეკრულებაზე ცალმხრივი უარი უკვე გაწეული მომსახურების სრული ღირებულების ანაზღაურების ვალდებულებას არ წარმოუშობს. მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის თანახმად, ცენტრმა, კეთილი ნების საფუძველზე, განმცხადებელს მიმდინარე თვის დარჩენილი (გამოუყენებელი) დღეების პროპორციული თანხის ანაზღაურება შესთავაზა, რაზეც მომხმარებელმა კატეგორიული უარი განაცხადა და მოვაჭრის მხრიდან შემოთავაზებულ კომპრომისს არ დაეთანხმა.

რაც შეეხება მომსახურების პირობებსა და მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების საკითხს, მოვაჭრის განმარტებით, მოსამზადებელი ცენტრის მხრიდან მშობლებთან ურთიერთობა და მომსახურების გაწევა კონკლუდენტური შეთანხმების (მშობელი ეცნობა პირობებს და იხდის საფასურს) საფუძველზე ხორციელდება, ხოლო მომსახურების პირობები, ფასები და პროგრამის შინაარსი ყველა მომხმარებლისთვის სრულად გამჭვირვალე და წინასწარ ცნობილია.

გარდა ამისა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის წესსა და თანხის დაბრუნების პოლიტიკასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს, მომსახურების მიღება საკუთარი ინიციატივით შეწყვიტოს, თუმცა, ვინაიდან მომსახურების დაწყებისთანავე ცენტრს გაწეული აქვს შესაბამისი რესურსული ხარჯი და ბავშვზე დაჯავშნილი აქვს ადგილი (რაც ზღუდავს სხვა მოსწავლის მიღებას), გაწეული მომსახურების საფასური უკან დაბრუნებას არ ექვემდებარება. შესაბამისად, წერილობითი პოზიციის თანახმად, აღნიშნული წესი და პოლიტიკა განმცხადებლისთვის ცნობილი იყო როგორც მომსახურების დაწყებისას (ზეპირი კომუნიკაციით), ისე წინა წლების (2024-2025 წ.) უწყვეტი თანამშრომლობის პრაქტიკიდან. შესაბამისად, მოცემულ შემთხვევაში, ცენტრმა, მხოლოდ გამონაკლისის სახით, დავის მშვიდობიანი მოგვარების მიზნით შესთავაზა განმცხადებელს პროპორციული თანხის ანაზღაურება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მოსამზადებელი ცენტრი 2026 წლის 16 ივნისიდან ნაკისრ ვალდებულებებს კეთილსინდისიერად და დადგენილი სტანდარტების სრული დაცვით ასრულებდა, ხოლო ხელშეკრულება ცალმხრივად შეწყდა ექსკლუზიურად მომხმარებლის ინიციატივით და არა ცენტრის მხრიდან ვალდებულების დარღვევის გამო, რისი გათვალისწინებითაც, მოვაჭრის მოსაზრებით, თანხის სრულად დაბრუნების თაობაზე მოთხოვნა სამართლებრივ საფუძველს მოკლებულია.

სააგენტოს 2026 წლის 31 ივლისის №02/5185 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით დამატებითი ინფორმაციის/მტკიცებულებების წარმოდგენის საჭიროების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე ცენტრის მხრიდან კონკრეტულად საგანმანათლებლო/სამეცადინო მომსახურების/აქტივობების განხორციელების შესახებ პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 31 ივლისის №02/5185 წერილის საპასუხოდ 2026 წლის 6 აგვისტოს №01/7143 წერილი წარმოადგინა. თავის წერილობით პოზიციაში მოვაჭრე განმარტავს, რომ „ფერადი სამყარო“ მომხმარებლებს სთავაზობს როგორც საზაფხულო სკოლის, ისე სკოლამდელი განათლების პროგრამას. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი სარგებლობდა საზაფხულო სკოლის პროგრამით შემოთავაზებული პაკეტით, რომელიც, სკოლამდელი განათლების პროგრამისგან განსხვავებით, აკადემიური საგნების ჩამონათვალს არ შეიცავს.

გარდა ამისა, მოვაჭრე უთითებს, რომ 2026 წელს ბავშვები ცენტრში იმყოფებოდნენ მხოლოდ რამდენიმე სამუშაო დღის განმავლობაში, ხოლო პედაგოგიური სტანდარტებით, მცირეწლოვან ბავშვებს ნებისმიერი საზაფხულო სეზონის დაწყებისას (თუნდაც ნაცნობ გარემოში დაბრუნებისას) ესაჭიროებათ 1-2 კვირიანი სოციალიზაციისა და ადაპტაციის პერიოდი. შესაბამისად, მოვაჭრის მოსაზრებით, ამ უმოკლეს დროში საგანმანათლებლო პროგრესის არარსებობაზე აპელირება პედაგოგიურად დაუსაბუთებელია.

დამატებით, იმ ფაქტის დასადასტურებლად, რომ ცენტრის მიერ შეთავაზებული სარეკლამო პირობები აბსოლუტურ თანხვედრაშია რეალობასთან, მოვაჭრე წერილობით პოზიციას თან ურთავს ცენტრის მიმდინარე მომხმარებლების, კერძოდ, ათი სხვადასხვა მშობლის მიერ ინდივიდუალურად შედგენილ და ხელმოწერილ წერილობით განცხადებას. მოვაჭრის მოსაზრებით, აღნიშნული მტკიცებულება ადასტურებს, რომ ცენტრში არსებული საგანმანათლებლო გარემო, პედაგოგთა ჩართულობა და პროგრამის შინაარსი სრულად შეესაბამება დაპირებულ პირობებს და მომხმარებლები აბსოლუტურად კმაყოფილნი არიან გაწეული მომსახურების ხარისხით. შესაბამისად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის განმარტებით, მის ქმედებებში კანონის დარღვევის ფაქტი არ ფიქსირდება.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

### **საქართველოს კანონმდებლობა**

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



**საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება** ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

**„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის** მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებისა და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია, მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებელს უფლება, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ სახეზე არ არის ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

### **საერთაშორისო კანონმდებლობა**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში – №2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

№2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე ევალება. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია, მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

№2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული

მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<sup>1</sup>

№2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

### **საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

## **თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

### **3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

---

<sup>1</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა №2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, №2017/2394 რეგულაციის და №2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და №1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

საკითხის არსებით შეფასებაზე გადასვლამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებული უნდა იყოს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>2</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>3</sup> დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828<sup>4</sup> დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის

<sup>2</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

<sup>3</sup> [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>.

დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი/მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

### **3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს, გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (მემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები, რაც მომხმარებლებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას გაუადვილებს.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.

განსახილველ შემთხვევაში, ი/მ ფერადი სამყარო კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად (ბმულები: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100085796289167> და <https://www.facebook.com/feradisamkaro1>) (შემდგომში - ვებ-გვერდები) ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ამასთან, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმის შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. კერძოდ, მოვაჭრის ვებ-გვერდებზე ასახული ინფორმაცია კანონთან თავსებადი არ არის. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია იმგვარი მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა, ამასთან სააგენტომ შეისწავლა მისი სავაჭრო პლატფორმა, სააგენტო აღგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია ვებ-გვერდებზე განთავსებული არ არის.

უპირველეს ყოვლისა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, დგინდება, რომ ი/მ ფერადი სამყარო მომხმარებელს მოვაჭრის შესახებ ამომწურავ ინფორმაციას არ აწვდის. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული პირის შემთხვევაში, სავალდებულოდ მისაწოდებელ ინფორმაციას ოფიციალური სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი წარმოადგენს, ხოლო ფიზიკური პირის შემთხვევაში — სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და მისამართი. განსახილველ შემთხვევაში, ი/მ ფერადი სამყარო მომხმარებელს სრულად არ აწვდის ინფორმაციას მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმის, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემებისა (საიდენტიფიკაციო/პირადი ნომრის) და იურიდიული მისამართის თაობაზე, რაც მომხმარებლის ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლი კანონისმიერი გარანტიის საკითხზე განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს და მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს აღნიშნულის

შესახებ ცხადი და სრულყოფილი ინფორმაცია მიაწოდოს. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება, გარანტიის შესახებ პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირებასთან დაკავშირებით, არ წარმოუდგენია, რაც კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას, მომსახურების ხელშეკრულების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევებისთვის ე.წ. მეორეული საშუალებების შესახებ მოვაჭრის მხრიდან სრულყოფილად იყოს ინფორმირებული. შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს.

გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ ი/მ ფერადი სამყარო კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნების შესაბამისად მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ვებ-გვერდებზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ყოფილიყო მომსახურებაზე უარის თქმის შემთხვევაში კანონით გათვალისწინებული შესაბამისი ფორმა. საქმის განხილვის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა სავაჭრო პლატფორმა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ მოვაჭრის გვერდებზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა.<sup>5</sup> მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>6</sup> მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14

<sup>5</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, para. 33.

<sup>6</sup> CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.



დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი/მომსახურება, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

### **3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები**

აღსანიშნავია, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის, უმნიშვნელოვანესია მოვაჭრესთან სამართლებრივ ურთიერთობაში მომხმარებელი დაცული იყოს როგორც საქონლის, ისე მომსახურების პირადი მიზნით გამოყენებისას.

საკითხის უშუალოდ შეფასებამდე, პირველ რიგში, განსახილველია მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია 2011/83/EC დირექტივაში. აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებასა და მომსახურების ხელშეკრულებას. ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად, „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისადაც, მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის, ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება წარმოადგენს.

თავის მხრივ, „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისადაც, მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელსა და მომსახურებას.<sup>7</sup> ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება

---

<sup>7</sup> ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი.

განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.<sup>8</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, დგინდება, რომ მომხმარებელმა თავისი ორი მცირეწლოვანი შვილი საზაფხულო-მოსამზადებელ ცენტრში მიიყვანა. მხარეთა შორის ზეპირი შეთანხმების თანახმად, მოვაჭრემ იკისრა საზაფხულო სკოლის პროგრამის ფარგლებში მომხმარებლის მცირეწლოვანი შვილების სასარგებლოდ კონკრეტული მომსახურების გაწევა, რომელიც შემეცნებით აქტივობებს, დამატებით საგანმანათლებლო აქტივობებსა და თამაშებს, ხელოვნების საათს, ფიზიკურ აქტივობებს, ფილმების განხილვასა და პრეზენტაციებს, ორჯერად სრულფასოვან და ჯანსაღ კვებას მოიცავდა. აქედან გამომდინარე, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად, დგინდება, რომ მხარეთა შორის დადებულია მომსახურების ხელშეკრულება.

სამომხმარებლო სამართალი, ვალდებულების ჯეროვანი შესრულების პირობებში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ განსახორციელებელი მომსახურების ხარისხს ადგენს. კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. მე-18 მუხლის მესამე პუნქტის მიხედვით, დამატებითი ვადის უმედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მე-4 პუნქტის თანახმად კი, დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი განცხადებაში მიუთითებს, რომ მისმა უფროსმა შვილმა ცენტრში ყოფნის პირველივე დღეს გამოთქვა უკმაყოფილება, რომ ბავშვებისთვის სამეცადინო/საგანმანათლებლო აქტივობა არ ჩატარებულა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელმა მომდევნო დღეს, 17 ივნისს, მოვაჭრეს მიაწოდა ინფორმაცია ბავშვის მიერ გამოთქმული უკმაყოფილების შესახებ და მას შესაბამისი საგანმანათლებლო/სამეცადინო აქტივობების ჩატარებლობის თაობაზე მიუთითა. აღნიშნული გარემოების დასადასტურებლად მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილია მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger-ის შეტყობინებები) ამსახველი მასალები.

დამატებით, განმცხადებელი უთითებს, რომ ბავშვები დღის განმავლობაში ძირითადად საბავშვო მოედანზე ატარებდნენ დროს, ხოლო საკლასო ოთახში ხატვის აქტივობით იყვნენ

<sup>8</sup> C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

დაკავებული. მისი განმარტებით, ცენტრის მიერ წინასწარ შეთავაზებული და დაპირებული საგანმანათლებლო აქტივობები ბავშვებისთვის არ ჩატარებულა.

საგანმანათლებლო აქტივობებთან დაკავშირებით დაფიქსირებულ პრეტენზიასთან ერთად, მომხმარებელი უთითებს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება აღმზრდელობითი თვალსაზრისითაც არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. მისი განმარტებით, მასწავლებლები სათანადოდ და ეფექტიანად ვერ რეაგირებდნენ ბავშვების საუბარსა და ქმედებებზე, მათ შორის, წარმოშობილ კონფლიქტურ სიტუაციებზეც. კერძოდ, მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო განმცხადებლის არასრულწლოვან შვილებსა და სხვა მოზარდებს შორის წარმოშობილი კონფლიქტის დროული და ეფექტიანი განეიტრალება. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მოსამზადებელ ცენტრში ბავშვების სწავლის, სათანადო აღზრდისა და განვითარებისათვის უსაფრთხო გარემო არ იყო უზრუნველყოფილი, რაც, მისი შეფასებით, მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების სათანადოდ შესრულებას გამორიცხავს.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა აღნიშნული გარემოებების გამო ხელშეკრულება ცალმხრივად შეწყვიტა და 23 ივნისიდან ბავშვები მოსამზადებელ ცენტრში აღარ მიუყვანია. განცხადების მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას გადახდილი თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებით მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან, მომხმარებლის განმარტებით, გაწეული მომსახურების ხარისხი ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამება, მომხმარებელი მოვაჭრისთვის გადახდილი თანხის, 700 ლარის, სრულად დაბრუნებას ითხოვს.

ამ კუთხით აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძვლიანობის შესაფასებლად გადამწყვეტი მნიშვნელობა, მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შესწავლას ენიჭება.

ევროდირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის, 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმადაც, თუ ევროპული კანონმდებლობით კონკრეტული საკითხი მოწესრიგებული არ არის, ის ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით უნდა გადაწყდეს. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც დირექტივის რეგულირების სფეროს სცდება. აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს განიხილავს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას, საძიებო ფაქტის დასადგენად, კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისთვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ასეთ შემთხვევაში, საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით ხელმძღვანელობს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისთვისაა უფრო ადვილი და მოსახერხებელი დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, მატერიალური სამართლის ნორმებში ზუსტად განსაზღვრული არ არის და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არც

შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები არსებობს. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოსატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, პროცესუალურ-სამართლებრივ კომპონენტებსაც შეიცავს. ასეთ ნორმებს ისეთი სამართლებრივი ნორმები წარმოადგენს, რომლებიც მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, მომსახურების ნაკლოვანებაზე მიუთითებისა და აღნიშნული გარემოების დამადასტურებელი მტკიცებულებების წარმოდგენის ვალდებულება მომხმარებელს ეკისრება, ხოლო მომსახურების ჯეროვანი შესრულებისა და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების დადასტურების მტკიცების ტვირთი უკვე მოვაჭრეზე გადადის.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების თანახმად, დასტურდება მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის არსებობის ფაქტი. კერძოდ, შეთანხმების შესაბამისად, მომხმარებელმა თავისი ორი მცირეწლოვანი შვილი საზაფხულო-მოსამზადებელ ცენტრში მიიყვანა. განცხადებას თან ერთვის თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზეც დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 17 ივნისს ი/მ ფერადი სამყაროს საბანკო ანგარიშზე მომსახურების სრული ღირებულება, 700 ლარი, გადარიცხა.

ამასთან, განცხადების თანახმად, დგინდება მხარეთა შორის მომსახურების ხელშეკრულების არსებით პირობებზე შეთანხმების ფაქტიც, კერძოდ, განცხადებას თან ერთვის მოვაჭრის მიერ „Facebook“-ის სოციალურ ქსელში 2026 წლის 16 აპრილს გამოქვეყნებული პუბლიკაცია, რომელიც საზაფხულო სკოლაში რეგისტრაციის დაწყებისა და საგანმანათლებლო ცენტრის მიერ შემოთავაზებული მომსახურების შესახებ მოკლე აღწერას შეიცავს. მიუხედავად ხსენებული აღწერილობისა, მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი არ აღმოჩნდა, ვინაიდან ცენტრის მიერ წინასწარ შეთავაზებული და დაპირებული საგანმანათლებლო აქტივობები ბავშვებისთვის არ ჩატარებულა. ამასთან, მოსამზადებელ ცენტრში ბავშვების სწავლის, სათანადო აღზრდისა და განვითარებისათვის უსაფრთხო გარემო არ იყო უზრუნველყოფილი.

განსახილველ შემთხვევაში, აღსანიშნავია, რომ დაპირებული ხარისხის მომსახურების მიუღებლობის შესახებ განმცხადებლის მხრიდან დაფიქსირებული პრეტენზია დასაბუთებულია, ვინაიდან მომხმარებელმა დაადასტურა მხარეთა შორის ხელშეკრულების არსებობის ფაქტი, გადაიხადა მომსახურების სრული საფასური, მიუთითა შეთანხმებული მომსახურების არსებითი მახასიათებლები და დააფიქსირა პრეტენზია მომსახურების არაჯეროვნად განხორციელების თაობაზე. დაპირებული საგანმანათლებლო აქტივობების ნაწილში შეთანხმების შეუსრულებლობის თაობაზე პირველადი პრეტენზია მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადებიდან მეორე დღესვე დაუფიქსირა, რაც მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger-ის შეტყობინებები) ამსახველი მასალების საფუძველზეც დასტურდება. ხსენებული გარემოებებისა და წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეჯერების საფუძველზე, შესაძლებელია ითქვას, რომ მომხმარებელმა

მის მხარეს არსებული მტკიცების ტვირთი სათანადოდ შეასრულა და ყველა საჭირო გარემოებაზე მიუთითა. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მიმოწერის გარდა, ობიექტურობის ფარგლებში, მომსახურების არასათანადოდ გაწევასთან დაკავშირებით, მომხმარებლისთვის რაიმე დამატებითი მტკიცებულების წარმოდგენის მოთხოვნა არაგონივრულია, ვინაიდან ნეგატიური ფაქტის პირდაპირი მტკიცება მხარისთვის შეუსაბამოდ რთულ ტვირთს წარმოადგენს, მაშინ როდესაც საპირისპირო ფაქტის დადასტურება ხელშეკრულების მეორე მხარისთვის ობიექტურად უფრო მარტივია.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 102-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, თითოეული მხარე ვალდებულია დაამტკიცოს ის გარემოებები, რომლებზეც იგი თავის მოთხოვნებსა და შესაგებელს ამყარებს. შესაბამისად, მოცემულ შემთხვევაში, ვინაიდან მოვაჭრე მომხმარებლის მოთხოვნის დაუსაბუთებლობაზე მიუთითებს, მის უმთავრეს ვალდებულებას იმ გარემოების დადასტურება წარმოადგენს, რომ მოვაჭრის მხრიდან მომსახურება, ხელშეკრულებისა და კანონის მოთხოვნათა შესაბამისად, უნაკლოდ იქნა გაწეული.

აღსანიშნავია, რომ მტკიცების ტვირთის განაწილების ინსტიტუტს არა მხოლოდ საპროცესო-სამართლებრივი, არამედ მატერიალურ-სამართლებრივი მნიშვნელობაც გააჩნია. მისი არსი მდგომარეობს იმაში, რომ ფაქტის დაუმტკიცებლობით გამოწვეული არახელსაყრელი სამართლებრივი შედეგები უნდა დაეკისროს იმ მხარეს, რომელსაც აღნიშნული ფაქტის დამტკიცების ვალდებულება ეკისრებოდა.<sup>9</sup>

სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მომსახურების გაწევის ფარგლებში, მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილების ამდაგვარი წესის დადგენა მეტწილად ამ ტიპის ხელშეკრულების მხარეთა პოზიციურ სიძლიერეზეა დამოკიდებული. აღსანიშნავია, რომ საზაფხულო სკოლაში საგანმანათლებლო, ფიზიკური და სხვა აქტივობების ჩატარების შესახებ შეთანხმება თავისი შინაარსით წარმოადგენს მომსახურების/ნარდობის ტიპის ხელშეკრულებას, რომელშიც ერთ მხარეს დგას ძლიერი, პროფესიონალი მოვაჭრე, რომელსაც გააჩნია გამოცდილება, ხოლო მეორე მხარეს ფიგურირებს მომხმარებელი, რომელიც ხშირ შემთხვევაში ხელშეკრულებისთვის აუცილებელ სამართლებრივ და ტექნიკურ ცოდნას არ ფლობს. მხარეთა აღნიშნული პოზიციები სამომხმარებლო სამართალში მომხმარებლის როგორც სუსტი მხარის სამართლებრივ სტატუსს განაპირობებს.

შესაბამისად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში სწორედ მოვაჭრეა ის ფიგურა, რომელსაც საკუთარი პროფესიონალიზმი და გამოცდილება აძლევს შესაძლებლობას და გარკვეულწილად ავალდებულებს კიდევაც, რომ შეაგროვოს და შეინახოს იმ ტიპის მტკიცებულებები, რომლებიც მას საკუთარი პოზიციების დაცვაში დაეხმარება. ვინაიდან, განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე პროფესიული საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტია, მას გააჩნია გამოცდილება და შესაძლებლობა, რომ მომსახურების გაწევის პროცესის ორგანიზებისა და დოკუმენტირებისთვის შესაბამისი პირობები უზრუნველყოს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და ევროდირექტივების ძირითადი მიზანი სწორედ მომხმარებლის, როგორც სახელშეკრულებო ურთიერთობის ეკონომიკურად და ინფორმაციულად სუსტი მხარის, ეფექტიანი დაცვაა.

<sup>9</sup> ლილუაშვილი თ., ლილუაშვილი გ., ხრუსტალი ვ., ძლიერიშვილი ზ., სამოქალაქო საპროცესო სამართალი, I ნაწილი, თბილისი, 2014, 288.

აღნიშნული მიზანი ვერ იქნება მიღწეული იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების გაწევის პროცესთან დაკავშირებული ყველა ფაქტობრივი გარემოების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს დაეკისრება მაშინ, როდესაც შესაბამისი ინფორმაცია და მტკიცებულებები პროფესიული საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტის განკარგულებაშია. განსახილველ შემთხვევაში, მომსახურების სათანადოდ გაწევის დამადასტურებელი ინფორმაცია/მტკიცებულებები სწორედ მოვაჭრის კონტროლის სფეროშია მოქცეული. შესაბამისად, მტკიცების ტვირთის განაწილებისას გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს იმასაც, თუ რომელ მხარეს აქვს მისი წარმოდგენის ობიექტური შესაძლებლობა.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე უთითებს, რომ ხსენებულ მომხმარებელთან ურთიერთობის გამოცდილება მანამდეც ჰქონდა, ვინაიდან განმცხადებელს ორი წლის განმავლობაში, კერძოდ, 2024 და 2025 წლების საზაფხულო სეზონებზე სრული ნდობით მოჰყავდა ცენტრში თავისი მცირეწლოვანი შვილები მომსახურების მისაღებად. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის მხრიდან მოვაჭრესთან მსგავსი მრავალწლიანი, უწყვეტი თანამშრომლობა უტყუარი დასტურია იმისა, რომ გაწეული მომსახურების ხარისხი და ბავშვებზე ზრუნვის სტანდარტები მშობლის მოთხოვნებს სრულად აკმაყოფილებდა.

მოვაჭრის ზემოხსენებულ პოზიციასთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ 2024 და 2025 წლების საზაფხულო სეზონებზე მომსახურების ჯეროვნად შესრულების ფაქტი და წარსულ გამოცდილებაზე დაყრდნობით მცირეწლოვანი შვილების იგივე ცენტრში მიყვანა მიმდინარე წლის ზაფხულში მომსახურების სათანადოდ გაწევის დამადასტურებელ გარემოებას არ წარმოადგენს, ვინაიდან მომსახურების გაწევის სპეციფიკა და პირობები ნებისმიერ დროს ექვემდებარება შეცვლასა და კორექტირებას. საგანმანათლებლო და აღმზრდელობითი მომსახურების გაწევის შესახებ მხარეთა შორის 2026 წლის 16 ივნისს დადებული ხელშეკრულება დამოუკიდებელ შეთანხმებად მიიჩნევა და მისი ჯეროვნად შესრულების ფაქტი, უშუალოდ ახალი ხელშეკრულების მოქმედების ვადაში მოვაჭრისთვის დაკისრებული ვალდებულებების სათანადოდ შესრულების ხარისხის მიხედვით უნდა შეფასდეს.

დამატებით, იმ ფაქტის დასადასტურებლად, რომ ცენტრის მიერ შეთავაზებული სარეკლამო პირობები აბსოლუტურ თანხვედრაშია რეალობასთან, მოვაჭრე წერილობით პოზიციას თან ურთავს ცენტრის მიმდინარე მომხმარებლების, კერძოდ, ათი სხვადასხვა მშობლის მიერ ინდივიდუალურად შედგენილ და ხელმოწერილ წერილობით განცხადებას. მოვაჭრის მოსაზრებით, აღნიშნული მტკიცებულება ადასტურებს, რომ ცენტრში არსებული საგანმანათლებლო გარემო, პედაგოგთა ჩართულობა და პროგრამის შინაარსი სრულად შეესაბამება დაპირებულ პირობებს და მომხმარებლები აბსოლუტურად კმაყოფილნი არიან გაწეული მომსახურების ხარისხით.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, სააგენტო ადგენს, რომ მხოლოდ სხვა მომხმარებელთა ხელწერილების არსებობა კონკრეტული მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების სათანადოდ განხორციელების ფაქტის დასადასტურებლად საკმარის მტკიცებულებად არ უნდა იყოს მიჩნეული. აღნიშნული ხელწერილები შესაძლოა მიუთითებდეს მოსამზადებელ ცენტრში შესაბამისი აქტივობების განხორციელების ზოგად პრაქტიკაზე, თუმცა კონკრეტული მომხმარებლისთვის სადავო პერიოდში სრული მოცულობით მომსახურების ჯეროვნად განხორციელების ფაქტის დადასტურება განყენებულად, დამოუკიდებლად, მხოლოდ ამ მტკიცებულებებზე დაყრდნობით, შეუძლებელია. შესაბამისად, მოვაჭრეს მომსახურების სათანადოდ განხორციელების ფაქტის დასადასტურებლად დამატებით შეეძლო წარმოედგინა

კონკრეტულ მომხმარებელთან დაკავშირებული მტკიცებულებები, მათ შორის, ფოტო და ვიდეო მასალები, მომხმარებელთან განხორციელებული კომუნიკაცია ან სხვა ისეთი სახის მტკიცებულება, რომელიც ბავშვებისთვის კონკრეტულ პერიოდში მომსახურების შეთანხმებისამებრ გაწევის ფაქტს დაადასტურებდა. აქედან გამომდინარე, სხვა მშობლების ხელწერილებთან დაკავშირებით, სააგენტო აღგენს, რომ ისინი ფასდება საქმის სხვა მტკიცებულებებთან ერთობლიობაში, თუმცა მხოლოდ მათი არსებობა და წარმოდგენა კონკრეტული მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სათანადოდ შესრულების დასადასტურებლად საკმარისად არ მიიჩნევა.

ამასთან, გასათვალისწინებელია ისიც, რომ მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის თანახმად, მომხმარებლის ფინანსური მოთხოვნა საქმის ფაქტობრივ გარემოებებთან შეუსაბამოა. კერძოდ, არასრულწლოვანები პირველი კვირის განმავლობაში ჩვეულებრივ სარგებლობდნენ ცენტრის მომსახურებით, ხოლო ხელშეკრულებაზე ცალმხრივი უარი უკვე გაწეული მომსახურების სრული ღირებულების ანაზღაურების ვალდებულებას არ წარმოშობს. ამასთან, მოვაჭრის განმარტებით, ცენტრმა, კეთილი ნების საფუძველზე, განმცხადებელს მიმდინარე თვის დარჩენილი (გამოუყენებელი) დღეების პროპორციული თანხის ანაზღაურებაც შესთავაზა.

განსახილველ შემთხვევაში, მხოლოდ იმ გარემოებაზე მითითება, რომ მომხმარებელმა უკვე მიიღო მომსახურების გარკვეული ნაწილი და აღნიშნულის გათვალისწინებით მოვაჭრეს გაწეული მომსახურების პროპორციული ღირებულების დატოვების კანონიერი საფუძველი აქვს, თავისთავად ვერ იქნება სამართლებრივად გამართლებული. აღნიშნული გარემოება არსებითად დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად შეესაბამებოდა 16-22 ივნისის პერიოდში გაწეული მომსახურება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილი უნაკლო მომსახურების მოთხოვნებსა და სტანდარტს.

მხარეთა შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულების შეფასების მიზნებისთვის განსახილველია მოვაჭრის მიერ შემოთავაზებული მომსახურების სპეციფიკა. სოციალურ ქსელ „Facebook“-ზე გამოქვეყნებული პუბლიკაციის, მხარეთა მიერ წარმოდგენილი წერილობითი განმარტებებისა და მტკიცებულების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტო აღგენს, რომ მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მომსახურება მოიცავს ცენტრში ყოფნის პერიოდში ბავშვებზე ზედამხედველობას, საგანმანათლებლო და ფიზიკური აქტივობების განხორციელებას, თამაშების ორგანიზებასა და მათში მონაწილეობას, აგრეთვე მოზარდების სპორტული, შემოქმედებითი და სოციალური განვითარების ხელშეწყობას. ზემოხსენებული ფუნქციების განხორციელებით კი მოვაჭრე მაქსიმალურად ორიენტირებულია ბავშვების სოციალიზაციაზე, პრაქტიკული უნარების განვითარებასა და მათთვის უსაფრთხო გარემოს შექმნაზე.

პირველ რიგში, გასათვალისწინებელია, რომ საქმის წარმოების ეტაპზე მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მტკიცებულებათა ისეთი ერთობლიობა, რომელიც მის მიერ საგანმანათლებლო/სამეცადინო აქტივობების კუთხით მომსახურების სათანადოდ და უნაკლოდ გაწევის ფაქტს დაადასტურებდა. ამასთან, როგორც უკვე აღინიშნა, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების შეწყვეტის საფუძველს, დაპირებული აქტივობების შეუსრულებლობასთან ერთად, არასრულწლოვანებისთვის აუცილებელი უსაფრთხო გარემოს უზრუნველყოფის შეუძლებლობაც წარმოადგენდა. შესაბამისად, ვინაიდან მოსამზადებელი ცენტრი მომხმარებლებს როგორც საგანმანათლებლო, ისე აღმზრდელობითი პროცესის უზრუნველყოფას სთავაზობს, მოვაჭრის მხრიდან

ვალდებულებების ჯეროვნად შესრულების საკითხი ხსენებული ორივე კრიტერიუმის მიხედვით ფასდება. განსახილველ შემთხვევაში, არსებული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრემ მომსახურების აღმზრდელობითი კომპონენტი ჯეროვნად ვერ შეასრულა, ვინაიდან ცენტრში ბავშვების სათანადო აღზრდისა და განვითარებისათვის აუცილებელი უსაფრთხო გარემო არ იყო უზრუნველყოფილი. კერძოდ, ბავშვებს შორის წარმოშობილ კონფლიქტურ სიტუაციებზე პედაგოგებისა და ზოგადად ცენტრის მხრიდან განხორციელებული რეაგირების გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ მომსახურებით გათვალისწინებული აღმზრდელობითი ვალდებულებების სრულად და სათანადოდ შესრულების ფაქტი წარმოდგენილი მტკიცებულებებით ვერ დასტურდება.

ზემოთ განხილულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქმის წარმოების ეტაპზე, მოვაჭრის მიერ საკმარისად არ იქნა წარმოდგენილი მომსახურების შეთანხმებისამებრ, უნაკლოდ გაწევის დამადასტურებელი მტკიცებულებები. შესაბამისად, დამატებული მტკიცებულებების არარსებობის პირობებში, განმცხადებლის მოთხოვნა მომსახურების საფასურის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით დასაბუთებულად მიიჩნევა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან, განხილული ფაქტობრივი გარემოებებისა და მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეფასების საფუძველზე არ დასტურდება მოვაჭრის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად განხორციელების ფაქტი, ი/მ ფერადი სამყარო ვალდებულია ადაღინოს მომხმარებლის – – დარღვეული უფლებები, კერძოდ, მომსახურების სრული ღირებულება, 700 ლარი, დაუბრუნოს განმცხადებელს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია ადაღინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების ანალიზის შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დადგინდა ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს, მოვაჭრე ი/მ ფერადი სამყაროს (ს/ნ 26001038237) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.