



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 3 აპრილის N04/511 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-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,

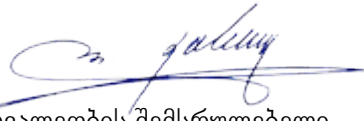
**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 3 აპრილის N04/511 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) 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 N64). 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.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

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

**გადაწყვეტილება**

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 3 აპრილის N04/511 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 2. ნორმატიული რეგულირება .....	5
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა .....	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	10
3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა.....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....	17

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 27 მარტის №01/2787 განცხადება ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 3 აპრილის N04/511 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 27 მარტის №01/2787 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა მომსახურების ხელშეკრულება გააფორმა ხელოსანთან, შალო ანტონიძესთან, ეზოს ტერიტორიის ბაზალტის ქვით მოპირკეთების მიზნით. ხელოსანთან პირადი კომუნიკაციისა და შეხვედრის შედეგად, მხარეები შეთანხმდნენ შესასრულებელი სამუშაოს მოცულობაზე, შესრულების ვადებსა და მომსახურების საერთო ღირებულებაზე. კერძოდ, ზეპირი შეთანხმების საფუძველზე, ხელოსანს ეზოში უნდა დაეგო ბაზალტის ქვა, თითოეული ქვის გარშემო არსებული ნაპრალები შეეკო დეკორატიული ცემენტითა და კენჭებით. საბოლოო ეტაპზე ერთიანი, გამძლე და სტანდარტებთან შესაბამისი საფარის მისაღებად, ზედაპირი უნდა დაემუშავებინა სპეციალური აპარატით (გაპრიალება). ამასთან, ხელოსანმა იკისრა ვალდებულება, რომ შესასრულებელი სამუშაოსთვის საჭირო მასალების (ბაზალტის ქვა, დეკორატიული ცემენტი და სხვა) მიწოდებას თავად უზრუნველყოფდა.

ზეპირი შეთანხმების მიხედვით, ხელოსანს ეზოს მოპირკეთება 2025 წლის აგვისტოს ბოლოდან უნდა დაეწყო. ამასთანავე, მისი მოთხოვნით, მომხმარებელს თანხა უნდა ჩაერიცხა მესამე პირის, მოვაჭრის, ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007), პირად ანგარიშზე, რომელიც ხელოსანის მიერ წარმოდგენილი იყო, როგორც მისი ნდობით აღჭურვილი პირი. განცხადებასთან ერთად, მომხმარებელმა მტკიცებულების სახით წარმოადგინა თანხის გადარიცხვის დამადასტურებელი ქვითრები, რომელთა თანახმადაც, 2025 წლის 29 აგვისტოდან 2025 წლის 2 ოქტომბრის ჩათვლით, მოვაჭრის პირად ანგარიშზე მომხმარებლის ოჯახის წევრმა, დედამ, ჯამში 19566 ლარი გადარიცხა. საწყის ეტაპზე, ხელოსანმა ბაზალტის ქვის ნაწილი მოიტანა და სამუშაოებს შეუდგა, რის საფუძველზეც მომხმარებელი საჭირო თანხებს ეტაპობრივად ურიცხავდა.

განცხადების მიხედვით, მიუხედავად ვალდებულებათა ნაწილობრივ შესრულებისა, სამუშაოები სრულად და სათანადო ხარისხით არ განხორციელებულა. კერძოდ, ხელოსანმა არაერთხელ მოითხოვა დამატებითი თანხები სხვადასხვა მასალის შესაძენად. მისი განმარტებით, მასალები უკვე შეძენილი იყო, თუმცა, საკუთარი საწყობიდან მოსაპირკეთებელ ობიექტზე მათ ტრანსპორტირებას მხოლოდ საჭირო თანხების ჩარიცხვის შემდეგ უზრუნველყოფდა. მომხმარებელმა, ხელოსანის მიერ სამუშაოს ნაწილობრივ შესრულებასა და მის კეთილსინდისიერებაზე დაყრდნობით, მოთხოვნისთანავე გადაურიცხა დამატებითი თანხები. ამის მიუხედავად, ხელოსანს მასალების მნიშვნელოვანი ნაწილი არ მიუწოდებია, სამუშაოები არ დაუსრულებია და შეთანხმებული ვალდებულებებიც აღარ

შეუსრულებია. ანაზღაურების მიუხედავად, მოვაჭრეს შეპირებული სამუშაოს უმნიშვნელოვანესი ნაწილი დაუსრულებელი დარჩა. კერძოდ, ხელოსანს არც ქვის გარშემო არსებული ნაპრალები შეუვსია დეკორატიული ცემენტით და არც ზედაპირი გაუპრიალებია სპეციალური აპარატით. ზამთრის პერიოდში, ყინვის ზემოქმედების შედეგად, ბაზალტის ქვა მნიშვნელოვნად დაიძრა, საფარი აიყარა და დაზიანდა, რაც დასტურდება განცხადებაზე თანდართული ფოტომასალით. შედეგად, მომხმარებლის განმარტებით, ობიექტმა როგორც ფუნქციური, ისე ვიზუალური დანიშნულება დაკარგა.

მომხმარებლის ინფორმაციით, თვეების განმავლობაში, მოვაჭრე მომხმარებლის სატელეფონო ზარებს სისტემატურად არ პასუხობდა, ხოლო პასუხის შემთხვევაში, მცდარ ინფორმაციებს აწვდიდა და სამუშაოს გაგრძელებასთან დაკავშირებით ცრუ დაპირებებს იძლეოდა. მოგვიანებით, მოვაჭრის მხარემ მომხმარებელთან კომუნიკაცია სრულად გაწყვიტა და ობიექტზე აღარ გამოცხადებულა.

როგორც განცხადებაშია აღნიშნული, ახალი სპეციალისტის მიერ ობიექტის დათვალიერების შედეგად დადგინდა, რომ არსებული მდგომარეობა გამოსწორებას, ლოკალურ შეკეთებას არ ექვემდებარება და სამუშაოების ფაქტობრივად სრულად თავიდან შესრულებაა საჭირო, რაც მომხმარებლისთვის დამატებით მნიშვნელოვან ფინანსურ ზარალს იწვევს.

შედეგად, განცხადების თანახმად დადგინდა, რომ მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი მომსახურება ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი არ აღმოჩნდა, რის საფუძველზეც იგი ითხოვს მისი დარღვეული უფლების დაცვასა და მიყენებული ფინანსური ზიანის ანაზღაურებას.

## **1.2. მოვაჭრის პოზიცია**

სააგენტოს 2026 წლის 6 აპრილის №02/2270 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (3/6 ) 2026 წლის 27 მარტის №01/2787 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი, სააგენტოსათვის ხელმისაწვდომ მისამართზე (ქალაქი მარნეული, ფიროსმანის ქუჩა, N 7, ბინა 2 (ყოფილი 1 მაისის ქუჩა)), მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა. 2026 წლის 7 აპრილის წერილის მოვაჭრისთვის ჩაბარება ვერ მოხერხდა. შედეგად, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ პროცედურის (შემდგომში – პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, წერილი ადრესატს ხელმოკრედ გაეგზავნა იმავე მისამართზე. 2026 წლის 14 აპრილს განმეორებით გაგზავნილი წერილი მოვაჭრემ 15 აპრილს ჩაიბარა, ხოლო დასაბუთებული პოზიციის წარმოსადგენად ვადა 2026 წლის 22 აპრილის ჩათვლით განესაზღვრა. თუმცა, აღნიშნულის მიუხედავად, წერილით მოთხოვნილი პოზიცია განცხადებაში გათვალისწინებულ გარემოებებსა და სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

## 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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. კანონის მე-4 მუხლის „კ“ პუნქტის თანახმად, სარეწი არის ნებისმიერი უძრავი ობიექტი ან მოძრავი ობიექტი, სადაც მოვაჭრე, ჩვეულებრივ, კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს.

კანონის მე-4 მუხლის „ლ“ პუნქტის თანახმად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება არის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის სარეწის გარეთ და მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკურ თანაყოფობას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია სარეწი ან დისტანციური კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალების გამოყენებით, დაუყოვნებლივ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადების შესახებ ინდივიდუალური შეთავაზება უშუალოდ მიიღო მოვაჭრისგან სარეწის გარეთ, მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკური თანაყოფობისას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია ექსკურსიის დროს, რომელიც მოვაჭრის მიერ იყო ორგანიზებული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობისთვის ან ასეთ შედეგს იწვევს. სანოტარო ბიუროში სანოტარო მოქმედებების შესრულების შედეგად დადებული ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა.

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

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

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 ინფორმაცია 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 აპარატურულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

ხოლო ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქალაქში, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

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 მოვაჭრეებს 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

ევალეზა მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. 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.

<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.

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 აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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 ადგება 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

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

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 მიადგათ.

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 ამკარას 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 დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, ერთი მხრივ, არ დასტურდება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი, მეორე მხრივ, კი დგინდება, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვალდებულებას, გადახდით თანხას მომხმარებელს არ უბრუნებს და მიყენებული ზარალის ანაზღაურებაზეც უარს ეუბნება. აღნიშნული, თავის მხრივ, ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი ან 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 აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. 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 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში – ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ: №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო

<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>.

ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა – მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.<sup>5</sup>

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების 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,<sup>6</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

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.<sup>7</sup>

როგორც უკვე აღინიშნა, №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.

განსახილველ შემთხვევაში დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დაიდო, კერძოდ, ხელშეკრულების არსებით პირობებზე მხარეები შეთანხმდნენ არა იმ ტერიტორიაზე, სადაც ხელოსანი ან მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებენ, არამედ უშუალოდ მომხმარებლის კუთვნილ ობიექტზე, სადაც შემდგომში ეზო უნდა მოპირკეთებულიყო. კანონის მიზნებიდან გამომდინარე, როდესაც მოვაჭრე მომხმარებლის სახლის ან ობიექტის დასათვალიერებლად მიდის, იქ სიტუაციას აფასებს, განსაზღვრავს შესასრულებელი სამუშაოს შინაარსს და უთანხმდება მომხმარებელს არსებით პირობებზე, ასეთი ტიპის მომსახურების ხელშეკრულება ავტომატურად სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებად განიხილება.

აღსანიშნავია, რომ კანონმდებელი სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებისთვის ინფორმირების განსაკუთრებულ მოთხოვნებს ადგენს. აღნიშნული დიფერენცირება კი ასეთი

<sup>5</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.

<sup>6</sup> იქვე, აბზაცი 53.

<sup>7</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17.

ტიპის ხელშეკრულების გამორჩეულ მახასიათებლებს ეფუძნება. სამართლიანია, როცა აღინიშნება, რომ მისთვის ფსიქოლოგიური ზეწოლა და მოულოდნელობის ეფექტია დამახასიათებელი. განსხვავებით იმ მოცემულობისგან, როცა მომხმარებელი მოვაჭრის სარეწს სტუმრობს მასთან ხელშეკრულების დადების მიზნით, მომხმარებლის კუთვნილობიერებაზე გარიგების დადებისას მიიჩნევა, რომ ის განსაკუთრებით მოწყვლადია. სარეწის გარეთ ფიზიკური თანაყოფობის დროს მომხმარებელს უჭირს მოვაჭრისთვის შეთავაზებულ პირობებზე უარის თქმა. მომხმარებლის ტერიტორიაზე მოვაჭრის დაშვება შეთანხმების მიღწევის მიზნით, უკვე მომხმარებლის მზაობაზე მიუთითებს, რომ რაიმე ფორმით ნებისმიერ შემთხვევაში შეუთანხმდეს მოვაჭრეს, რაც მას უფრო სუსტ მდგომარეობაში აყენებს და ზრდის მისი მხრიდან დაუფიქრებელი, იმპულსური გადაწყვეტილების მიღების რისკს. ამასთან, როცა მოვაჭრე მომხმარებელს სახელშეკრულებო პირობებს სარეწის გარეთ სთავაზობს და აცნობს, მას ეზღუდება არჩევანის თავისუფლება და არ აქვს სხვა სახის მომსახურებასთან შედარების შესაძლებლობა. შესაბამისად, მომხმარებელს მხოლოდ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მიღება და მასზე დათანხმება უწევს. ამგვარად, მხარეთა შორის წარმოშობილი ინფორმაციული ასიმეტრიის პირობებში, კანონმდებელი ცდილობს მომეტებულად დაიცვას მომხმარებლის უფლებრივი მდგომარეობა.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების მითითებით.

ბუნებრივია, ხელშეკრულების არსებითი პირობების ჩამონათვალი ვრცელია და მასში ჩვეულებრივ მოიაზრება ინფორმაცია სამუშაოს მოცულობის, შესრულების ვადებისა და მომსახურების საერთო ღირებულების შესახებ. განცხადების მიხედვით, როგორც დადგინდა, მხარეთა შორის მომსახურების ღირებულების თაობაზე შეთანხმება უდავოდ მოხდა, თუმცა, ამის მიუხედავად, ხელოსანმა არაერთხელ სხვადასხვა მასალის შესაძენად დამატებითი თანხები მოითხოვა. მომსახურების საფასური ხელშეკრულების არსებითი პირობაა და ის მხარეთა შორის წინასწარ უნდა იყოს შეთანხმებული. შესაბამისად, მომსახურების ფასის მოულოდნელი ზრდა არღვევს მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტს. მოცემულ შემთხვევაში, არ დასტურდება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება იმასთან დაკავშირებით, რომ შესაძლებელია მას, მომსახურების გაწევის ეტაპზე, რაიმე დამატებითი ხარჯები წარმოშობოდა, რის გამოც, ჯამში, მომსახურების ფასი შესაძლოა არსებითად გაზრდილიყო.

მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრეს სააგენტოსთვის წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას. კერძოდ, არ დასტურდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე სრულფასოვნად ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.

იმის გათვალისწინებით, რომ ხსენებული მომსახურების ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დადებულ გარიგებად მიიჩნევა, მასზე კანონით გათვალისწინებული განსაკუთრებული მოთხოვნები ვრცელდება. შესაბამისად, ამ შემთხვევაში გამოიყენება კანონმდებლის მიერ

განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტები. კერძოდ, როგორც ევროკავშირის სასამართლო 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილებაში №C-430/17 საქმეზე აღნიშნავს, მანამ, სანამ მომხმარებელი შეიბოჭება სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებით, მოვაჭრემ მას მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებასთან დაკავშირებით. მათ შორის, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების თაობაზე, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.<sup>8</sup>

ევროკავშირის სასამართლო 2023 წლის 17 მაისის გადაწყვეტილებაში №C-97/22 საქმეზე განმარტავს, რომ ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება შექმნილია მომხმარებლის დასაცავად იმ განსაკუთრებულ კონტექსტში, როდესაც ხელშეკრულება იდება სარეწს გარეთ, როდესაც მომხმარებელი შესაძლოა იმყოფებოდეს ფსიქოლოგიური ზეწოლის ქვეშ ან აღმოჩნდეს მოულოდნელობის ელემენტის წინაშე, მიუხედავად იმისა, თავად მოითხოვა თუ არა მან შესაბამისი მოვაჭრის ვიზიტი. შესაბამისად, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ წინასწარი, ხელშეკრულებამდე მიწოდებული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა და მას აძლევს შესაძლებლობას, მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება იმის შესახებ, დადოს თუ არა ხელშეკრულება.<sup>9</sup>

ზემოაღნიშნულის მიხედვით, არ დასტურდება, რომ მოვაჭრე, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუკი მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის უფლების გამომრიცხავი საფუძვლების არსებობის გამო, ამის თაობაზეც მოვაჭრემ მომხმარებელი სათანადოდ უნდა გააფრთხილოს. ამრიგად, განსახილველ სიტუაციაში, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

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.

<sup>8</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17, აბზაცი 31.

<sup>9</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-97/22.

მართალია, მომსახურების ხელშეკრულება შესაძლებელია როგორც ზეპირი, ისე წერილობითი ფორმით დაიდოს, თუმცა სამომხმარებლო სამართალი, მომხმარებლის დაცვის ინტერესებიდან გამომდინარე, მტკიცების ტვირთის განსაკუთრებულ რეჟიმს ადგენს. ხსენებული ნორმების ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ კანონმდებელი მოვაჭრეს მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის წერილობითი ფორმით მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. ფორმის დაცვა მოვაჭრის ინტერესებში ექცევა იმის გათვალისწინებით, რომ მხარეთა შორის არსებული გაუგებრობა შეთანხმებული პირობების ირგვლივ აღმოიფხვრას და მტკიცების ტვირთი, ინფორმაციის ამომწურავად და სწორად მიწოდებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ წარმატებით დაძლიოს. თუკი იგი ვერ შეძლებს დამტკიცებას, რომ მან სათანადოდ შეასრულა დადგენილი ინფორმირების სტანდარტი, მას მომხმარებლის წინაშე პასუხისმგებლობა დაეკისრება.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

### **3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა**

განცხადებებისა და საქმის შესწავლის ეტაპზე მოპოვებული ინფორმაციის საფუძველზე დგინდება, რომ სახეზეა მოვაჭრის მიერ კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

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 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. 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, დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დაიდო, კერძოდ, ხელშეკრულების არსებით პირობებზე მხარეები შეთანხმდნენ უშუალოდ მომხმარებლის კუთვნილ ობიექტზე, სადაც შემდგომში

ეზო უნდა მოპირკეთებულიყო. მომსახურების ხელშეკრულების ძალით, ხელოსანმა იკისრა მომხმარებლისთვის ბაზალტის ქვის დაგების, თითოეული ქვის გარშემო არსებული ნაპრალების დეკორატიული ცემენტითა და კენჭებით შევსებისა და მიღებული ზედაპირის სპეციალური აპარატით დამუშავების ვალდებულება. სანაცვლოდ კი, მომხმარებელი მოვაჭრის პირად ანგარიშზე განსაზღვრული პერიოდულობით რიცხავდა საჭირო თანხებს, მომსახურებისა და მასალის საზღაურს.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ 2025 წლის 29 აგვისტოდან 2025 წლის 2 ოქტომბრის ჩათვლით მოვაჭრის პირად ანგარიშზე მომხმარებლის ოჯახის წევრმა, დედამ, ჯამში 19566 ლარი გადარიცხა. თანხის ნაწილის გადარიცხვის საფუძველზე ხელოსანმა დაიწყო ეზოს მოპირკეთება, ბაზალტის ქვის ნაწილი მოიტანა და სამუშაოებს შეუდგა, თუმცა მოვაჭრეს შეპირებული სამუშაოს უმნიშვნელოვანესი ნაწილი დაუსრულებელი დარჩა. ხელოსანს ვალდებულებათა ნაწილი არ შეუსრულებია, კერძოდ, არც ქვის გარშემო არსებული ნაპრალები შეუვსია დეკორატიული ცემენტით და არც ზედაპირი გაუპრიალებია სპეციალური აპარატით. ზამთრის პერიოდში, ყინვის ზემოქმედების შედეგად, ბაზალტის ქვა მნიშვნელოვნად დაიძრა, საფარი აიყარა და დაზიანდა, რაც დასტურდება განცხადებაზე თანდართული ფოტომასალით. შედეგად, მომხმარებლის განმარტებით, ობიექტმა როგორც ფუნქციური, ისე ვიზუალური დანიშნულება დაკარგა.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს. საქართველოს უზენაესი სასამართლო №ას1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შექმნის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, – სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად.<sup>10</sup> განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია რაიმე სახის ინფორმაცია/მტკიცებულება, რითაც დაადასტურებდა მომხმარებლისთვის მომსახურების სათანადოდ გაწევას. ხსენებული ფაქტი კი პირდაპირ მიუთითებს მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერებაზე, ვალდებულებათა შესრულების მიმართ არსებულ გულგრილობასა და ხელშეკრულებით ნაკისრი უფლება-მოვალეობების უპატივცემულობაზე.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან ჩანს, რომ მოვაჭრემ მომსახურების შეთანხმებით გათვალისწინებულ ვადებში დასრულების ვალდებულება დაარღვია. როგორც განცხადების მიხედვით დადგინდა, მოვაჭრე მომხმარებლის სატელეფონო ზარებს სისტემატიურად არ პასუხობდა, ხოლო პასუხის შემთხვევაში, მცდარ ინფორმაციებს აწვდიდა და სამუშაოს გაგრძელებასთან დაკავშირებით ცრუ დაპირებებს აძლევდა. მოგვიანებით, მოვაჭრის მხარემ მომხმარებელთან კომუნიკაცია სრულად გაწყვიტა და ობიექტზე აღარ გამოცხადებულა. სააგენტოში განცხადებების შემოტანის დღემდე, ასევე, საქმის შესწავლის პროცესში, მოვაჭრეს მომხმარებლებისთვის შეპირებული სამუშაო აღარ განუხორციელებია.

<sup>10</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის № ას-1252-2020 გადაწყვეტილება.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად, დათქმულ ვადაში გასწიოს. სამუშაოს დაუსრულებლობა და პროცესის გაჭიანურება კი მისი მხრიდან ხელშეკრულების ცალმხრივ დარღვევას წარმოადგენს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტი მომხმარებელს ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებას უწესებს. დამატებითი ვადის დადგენა არის ცდა, რომ მხარეებმა მათ შორის არსებული სამართლებრივი ურთიერთობა წარუმატებლად დასრულებისგან იხსნან. თუმცა, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როცა კანონმდებელი მხარეს ათავისუფლებს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებისგან და მას ხელშეკრულებიდან გასვლის დაუყოვნებლივ შესაძლებლობას აძლევს. კერძოდ, კანონი აკონკრეტებს, რომ დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება. განსახილველ შემთხვევაში, ვინაიდან მომხმარებლისთვის ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების შემდეგ შეუძლებელი გახდა მოვაჭრესთან დაკავშირება, ცხადია, მას, სურვილის მიუხედავად, დამატებითი ვადის განსაზღვრის ნაწილში მცდელობაც ვერ ექნებოდა.

კანონის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. განსახილველ შემთხვევაში, ვინაიდან მომხმარებლისთვის აღარ იყო სავალდებულო მოვაჭრისთვის დამატებითი ვადის განსაზღვრა, მას პირდაპირ წარმოეშვა ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება, რაც, თავის მხრივ, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნების საფუძველს ქმნის.

როგორც განცხადებაშია აღნიშნული, ახალი სპეციალისტის მიერ ობიექტის დათვალიერების შედეგად დადგინდა, რომ არსებული მდგომარეობა გამოსწორებას, ლოკალურ შეკეთებას არ ექვემდებარება და სამუშაოების ფაქტობრივად სრულად თავიდან შესრულებაა საჭირო, რაც მომხმარებლისთვის დამატებით მნიშვნელოვან ფინანსურ ზარალს იწვევს. შესაბამისად, ვინაიდან, მომხმარებლის შეფასებითა და მოვაჭრის საწინააღმდეგო პოზიციის არარსებობით, განხორციელებული მომსახურება იმდენად უხარისხოა, რომ მისი შეკეთება და სხვა ხელოვნის მიერ დასრულება შეუძლებელია, მომხმარებელს აქვს უფლება უარი თქვას მომსახურების ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს გადახდილი თანხის დაბრუნება.

სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ფარგლებში დადგინდა, რომ მოვაჭრის მიერ მომსახურება მხოლოდ ნაწილობრივ იქნა შესრულებული. კერძოდ, ხელოსანმა მხარეთა შეთანხმებით გათვალისწინებული სამუშაოების მხოლოდ პირველი ეტაპი — ქვის დაგება შეასრულა, ხოლო დარჩენილი სამუშაოები, მათ შორის, ნაპრალების ამოვსება და ზედაპირის გაპრიალება, აღარ დაუსრულებია. ამასთან, საქმის მასალებით ირკვევა, რომ 2025 წლის 29 აგვისტოდან 2025 წლის 2 ოქტომბრის ჩათვლით მომხმარებელმა მოვაჭრის პირად ანგარიშზე სხვადასხვა ოდენობის თანხის ჩარიცხვა შვიდჯერ განახორციელა. წარმოდგენილი საბანკო ანგარიშის ამონაწერების მიხედვით, 2025 წლის 29 აგვისტოსა და 2025 წლის 2 სექტემბრის გადარიცხვების დანიშნულებად მითითებულია „ქვა“, ხოლო დანარჩენი გადარიცხვები

პირადი გადარიცხვის დანიშნულებითაა განხორციელებული. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასევე მოვაჭრის მხრიდან საწინააღმდეგო პოზიციისა და შესაბამისი მტკიცებულებების წარმოუდგენლობის პირობებში, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების საფუძველზე შეუძლებელია მთლიანი მომსახურების ფარგლებში მოვაჭრის მიერ ფაქტობრივად შესრულებული სამუშაოების მოცულობისა და მისი ღირებულებითი წილის ზუსტად განსაზღვრა.

შესაბამისად, ვინაიდან დგინდება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დარღვევის ფაქტი, მოვაჭრე, ელიზავეტა მამედოვა, ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებლის – დარღვეული უფლებები, კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, 1 (ერთი) თვის ვადაში მომსახურების გაწევა და არსებული ნაკლის აღმოფხვრა საკუთარი ხარჯით სხვა პირს შესთავაზოს ან მომხმარებელს გადახდილი თანხა სრულად დაუბრუნოს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს იმ 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 ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-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 ელიზავეტა მამედოვას (პ/ნ 28001085007) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.