საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1476
22.09.2026

ბრძანება

1476-01-4-202609221716

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.

2. დადასტურდეს შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407) 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 შპს „ბიემსისი ცენტრს“ (ს/ნ 431440407) 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. შპს „ბიემსისი ცენტრს“ (ს/ნ 431440407) 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.

ირაკლი ლექვინაძე

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 23 ივნისის N04/960 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3

1.1 განმცხადებლების პოზიცია 3

1.2. მოვაჭრის პოზიცია 6

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 8

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი 11

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი 13

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა 13

4.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულების დარღვევა 15

4.3. მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრისთვის დამატებითი ვადის განსაზღვრა 18

4.4. ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანის ანაზღაურება ... 21

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი 22

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქეების

განცხადებები შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

„მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანების საფუძველზე მიმდინარე საქმის შესწავლაში ჩაერთო მოქალაქეების

განცხადებები.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე

თანახმად, მომხმარებელი 2026 წლის 30 მარტს BMCC ცენტრის გერმანულენოვან სამთვიან კურსზე ჩაირიცხა და წინასწარ გადაიხადა სრული საფასური 240 ლარის ოდენობით. კურსი ტარდებოდა ონლაინ ფორმატში, თუმცა დაგეგმილი 24 ლექციიდან მხოლოდ 18 ჩატარდა. 2026 წლის 31 მაისს ლექტორმა სტუდენტებს აცნობა, რომ ცენტრი 1 ივნისიდან არდადეგებზე გადიოდა, რის გამოც დარჩენილი 6 ლექცია გაუქმდა. მიუხედავად ამისა, სტუდენტებს სერტიფიკატის მისაღებად გამოცდის ჩაბარება მოსთხოვეს. მომხმარებელმა ცენტრს არაერთხელ მიმართა მესამე თვის საფასურის დაბრუნების მოთხოვნით, რადგან კურსი ფაქტობრივად მხოლოდ ორი თვის განმავლობაში მიმდინარეობდა. ცენტრის წარმომადგენელმა, თავდაპირველად სხვა საკონტაქტო პირთან გადაამისამართა, თუმცა მომხმარებელს ფინანსური სამსახურისგან პასუხი არ მიუღია. მოგვიანებით მოვაჭრის

წარმომადგენელმა მომხმარებელს აცნობა, რომ თანხის დაბრუნების მოთხოვნის შემთხვევაში სერტიფიკატი აღარ გაიცემოდა. მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ ეს მოთხოვნა უსამართლოა, რადგან იგი დაესწრო ჩატარებულ ლექციებს და წარმატებით ჩააბარა გამოცდა. მისი თქმით, ცენტრის განმარტება, თითქოს კურსი სტუდენტების პასიურობის გამო დაიხურა, სინამდვილეს არ შეესაბამება. ასევე, ცენტრის წარმომადგენელმა არ უპასუხა კითხვას, რატომ დაიწყო სამთვიანი კურსი იმ პერიოდში, როდესაც ცენტრი უკვე 1 ივნისიდან გეგმავდა არდადეგებზე გასვლას. დამატებით, მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ ცენტრს არ გააჩნია საჯაროდ ხელმისაწვდომი ფიზიკური მისამართი, ხოლო ინფორმაციის მიღება და კომუნიკაცია მნიშვნელოვნად გართულებულია. მისი ინფორმაციით, მსგავსი პრობლემა სხვა სტუდენტებსაც შეეხოთ.

მოქალაქე განცხადების
თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრეს გადაუხადა 100 ლარი ინტერიერის დიზაინის კურსისთვის. ცენტრმა ტექნიკური ხარვეზების გამო კურსი გააუქმა და მხარეებმა ხელი მოაწერეს „ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტს“, რომლის თანახმადაც მოვაჭრეს 2 ივნისამდე უნდა დაებრუნებინა 100 ლარი მომხმარებლისთვის. მიუხედავად ამისა, მომხმარებელს თანხა არ დაბრუნებია.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2026 წლის 6 აპრილს ირინა ალიხანიანსა და სასწავლო ცენტრ შპს „ბიემსისი ცენტრს“ შორის გაფორმდა ხელშეკრულება, რომლის საფუძველზეც ცენტრს უნდა ჩაეტარებინა 3 თვიანი ციფრული მარკეტინგისა და სოციალური მედიის ექსპრესკურსი, რომელიც 24 ლექციისგან შედგებოდა. კურსის სრული საფასური, 270 ლარი (აქციის ფარგლებში), ირინა ალიხანიანს წინასწარ სრულად ჰქონდა გადახდილი. თუმცა, 10 ლექციის ჩატარების შემდეგ სასწავლო ცენტრმა კურსი გააუქმა. გაუქმების შემდეგ ცენტრმა ელექტრონული ფოსტით აცნობა თანხის დაბრუნების პროცედურა და მიუთითა შესაბამისი ელფოსტის მისამართი, სადაც მან დაუყოვნებლივ მიმართა. მომხმარებელს საპასუხოდ ეცნობა, რომ უკვე ჩატარებული 10 ლექციის გამო სრულად გადახდილი 270 ლარის ნაცვლად დაუბრუნდებოდა მხოლოდ 145 ლარი. ხოლო, 9 ივნისს მას გაეგზავნა ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ შეთანხმება, რომლის მიხედვითაც თანხა უნდა დაბრუნებულიყო არაუგვიანეს 30 სამუშაო დღისა. მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნული ვადა სრულად ამოიწურა, მომხმარებელს დღემდე თანხა არ დაბრუნებია.

მოქალაქე
თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან შეიძინა 3 თვიანი სასწავლო კურსი, რომელიც დაიწყო 2026 წლის 27 აპრილს. მას კურსის სრული საფასური წინასწარ ჰქონდა გადახდილი. მიუხედავად ამისა, ცენტრმა კურსი ცალმხრივად, შეთანხმების გარეშე გააუქმა, რის შედეგადაც განმცხადებელს სრულად არ მიეწოდა დაპირებული საგანმანათლებლო მომსახურება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შეთანხმების მიხედვით, გაკვეთილების თანხა უნდა დაბრუნებულიყო 30 დღის ვადაში, რომელიც ამოიწურა 2026 წლის 9 ივლისს, თუმცა მომხმარებელს დღემდე თანხა არ დაბრუნებია.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, მაისის თვეში შპს „ბიემსისი ცენტრს“ ჰქონდა 3-თვიანი გერმანული ენის კურსის შეთავაზება, რომელიც მომხმარებელმა შეიძინა. თუმცა, კურსი ერთი თვის შემდეგ გაუქმდა, მიუხედავად იმისა, რომ თანხა წინასწარ იყო გადახდილი. ივნისის თვეში

მხარეებს შორის გაფორმდა ხელშეკრულება, რომლის მიხედვითაც ცენტრს 30 სამუშაო დღის ვადაში უნდა დაებრუნებინა წინასწარ ჩარიცხული თანხა. აღნიშნული ვადა უკვე გასულია, თუმცა თანხა დღემდე არ დაბრუნებულა. ამასთან, მომხმარებლის არაერთი მცდელობის მიუხედავად, ცენტრი არ პასუხობს სატელეფონო ზარებს, ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნილ შეტყობინებებსა და Facebook-ის ოფიციალური გვერდის საშუალებით გაგზავნილ მიმართვებს.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2026 წლის 21 მაისს მომხმარებელმა შეიძინა სასწავლო კურსი, რომლის მომსახურების საფასური, 300 ლარი გადაირიცხა მიმღები ორგანიზაციის საბანკო ანგარიშზე. სასწავლო კურსი დათქმულ ვადებში არ ჩატარდა. ამასთან, კურსის გაუქმების შესახებ მომხმარებელმა შეიტყო ტრენინგის დაწყებამდე დაახლოებით ერთი საათით ადრე და მხოლოდ მას შემდეგ, რაც თავად დაუკავშირდა კომპანიას Zoom-ის ბმულის გამოგზავნის თაობაზე. კომპანიის მხრიდან კურსის გაუქმების შესახებ წინასწარი შეტყობინება ან პასუხისმგებელი პირის ინიციატივით დაკავშირება არ მომხდარა. მხარეებმა წერილობით გააფორმეს შეთანხმება, რომლის მიხედვითაც შპს „ბიემსისი ცენტრმა“ აიღო ვალდებულება, შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში დაებრუნებინა მომხმარებლისთვის 300 ლარი. მიუხედავად ამისა, ვალდებულება დღემდე არ შესრულებულა.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2026 წლის 6 აპრილს მომხმარებელმა შპს „ბიემსისი ცენტრთან“ (ს/კ 431440407) გააფორმა ხელშეკრულება სასწავლო კურსის გავლის შესახებ და გადაიხადა 300 ლარი. 10 ლექციის ჩატარების შემდეგ კურსი გაუფრთხილებლად შეწყდა. 2026 წლის 11 ივნისს გაფორმებული ხელშეკრულების მიხედვით, კომპანიას 30 სამუშაო დღის ვადაში უნდა დაებრუნებინა დარჩენილი 175 ლარი, თუმცა აღნიშნული ვადა გასულია და თანხა დღემდე არ დაბრუნებულა.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2026 წლის 11 ივნისს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის გაფორმდა საგანმანათლებლო მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტი, რომლის მიხედვითაც კომპანიას მომხმარებლისთვის უნდა დაებრუნებინა 100 ლარი აქტის ხელმოწერიდან არაუგვიანეს 30 სამუშაო დღის ვადაში. აღნიშნული ვადა 2026 წლის 23 ივლისს ამოიწურა, თუმცა თანხა დღემდე არ დაბრუნებულა. მომხმარებლის არაერთი მოთხოვნის მიუხედავად, კომპანია აჭიანურებს პასუხს და არ ასრულებს ნაკისრ ვალდებულებას.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, მომხმარებლის შვილმა, შპს „ბიემსისი ცენტრში“ შეიძინა სასწავლო კურსი. ცენტრმა კურსი ცალმხრივად, შეთანხმების გარეშე გააუქმა, რის შედეგადაც განმცხადებელს სრულად არ მიეწოდა დაპირებული საგანმანათლებლო მომსახურება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შეთანხმების მიხედვით, გაკვეთილების თანხა უნდა დაბრუნებულიყო 30 დღის ვადაში, თუმცა მომხმარებელს დღემდე თანხა არ დაბრუნებია.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2025 წლის 22 ოქტომბერს დაზარალებულმა შეიძინა შპს „ბიემსისი

ცენტრის“ ინტერიერის დიზაინის კურსი. თავდაპირველად სწავლა ჩვეულ რეჟიმში მიმდინარეობდა, თუმცა რამდენიმე თვის შემდეგ სტუდენტებს აცნობეს, თითქოს ისინი ლექციებს აღარ ესწრებოდნენ და სწავლა უნდა შეეწყვიტათ. აღნიშნული ინფორმაცია სიმართლეს არ შეესაბამებოდა, რასაც ადასტურებს ლექციების ვიდეოჩანაწერები. სტუდენტებმა მოითხოვეს გადახდილი თანხის დაბრუნება და მიიღეს ხელშეკრულება, რომლის მიხედვითაც თანხა განსაზღვრულ ვადაში უნდა ანაზღაურებულიყო. ვადის გასვლის მიუხედავად, თანხა არ დაბრუნებულა. განმეორებითი მოთხოვნის შემდეგ კომპანიის წარმომადგენელმა განაცხადა, რომ თანხის დასაბრუნებლად ფინანსური რესურსი არ გააჩნდათ და დამატებითი დრო ითხოვა. რამდენიმე დღეში კი სტუდენტებს აცნობეს, რომ თანხას საერთოდ ვერ მიიღებდნენ.

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, 2026 წლის 17 ივნისს შპს „ბიემსისი ცენტრთან“ გაფორმდა ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტი, რომლის მე-2 პუნქტის თანახმად, კომპანიას 30 სამუშაო დღის ვადაში მისთვის უნდა დაებრუნებინა 250 ლარი. აღნიშნული ვადა ამოიწურა, თუმცა კომპანია თანხის დაბრუნების ვალდებულებას არ ასრულებს.

განცხადების
თანახმად, 2026 წლის 15 ივლისს განმცხადებელმა შპს „ბიემსისი ცენტრთან“ (ს/კ 431440407) გააფორმა ხელშეკრულება, რომლის საფუძველზეც ორგანიზაციას უნდა უზრუნველეყო მისთვის ჟენევაში, 2026 წლის 17-24 სექტემბერს დაგეგმილ სურსათის უვნებლობის საერთაშორისო ვორქშოპში მონაწილეობა. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების საფასური, 4500 ლარი, განმცხადებელმა სრულად გადაიხადა. 2026 წლის 31 აგვისტოს ორგანიზაციამ აცნობა განმცხადებელს საქმიანობის შეწყვეტისა და ყველა დაგეგმილი ღონისძიების გაუქმების შესახებ. შესაბამისად, ორგანიზაციამ ვერ შეასრულა ხელშეკრულებით ნაკისრი ძირითადი ვალდებულება. მიუხედავად იმისა, რომ მომსახურება არ განხორციელებულა, განმცხადებლის მიერ გადახდილი 4 500 ლარი დღემდე არ დაბრუნებია

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 25 ივნისის N02/4205 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარსადგენად. სააგენტოს 2026 წლის 25 ივნისის N02/4205 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 25 ივნისს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 2 ივლისის N02/4375 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე განცხადების სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2026 წლის 2 ივლისის N02/4375 წერილი

მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 2 ივლისს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 28 ივლისის N02/5133 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებებში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2026 წლის 28 ივლისის N02/5133 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 28 ივლისს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 7 აგვისტოს N02/5383 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებებში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2026 წლის 7 აგვისტოს N02/5383 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 7 აგვისტოს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 19 აგვისტოს N02/5617 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე განცხადების

სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2026 წლის 19 აგვისტოს N02/5617 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 19 აგვისტოს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 24 აგვისტოს N02/5717 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე. სააგენტოს 2026 წლის 24 აგვისტოს N02/5717 მოვაჭრეს ჩაბარდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 2026 წლის 24 აგვისტოს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2026 წლის 14 სექტემბრის N02/6241 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე განცხადების სააგენტოს

თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირს 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 დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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 ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

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 სცოდნოდა;

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-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.

ხოლო, 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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU დირექტივის[1] (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 მე-3 თავის მე–5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე–5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, 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.[2]

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.

---

[1] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

[2] 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.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) 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. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში 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 გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ 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.[3]

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული 2020/1828 დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 23 ივნისის N04/960 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

[3] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

„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 ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EU 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/EU დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.[4]

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,[5] 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.[6]განსახილველ შემთხვევაში, შპს „ბიემსისი ცენტრი“ (ს/ნ

[4] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

[5] იქვე, აბზაცი 53

[6] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

431440407) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად. კანონის მე-5 და მე-10 მუხლების მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EU 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, მე-9 და მე-10 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად. მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე, კერძოდ, ინფორმაცია:

- საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- 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.
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;
- გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

4.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულების დარღვევა

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EU დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EU დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EU დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EU დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად 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 ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველჰყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველჰყოს 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/EU დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EU დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.[7] ასეთ შემთხვევაში

[7] ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.[8]

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. ხოლო, 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.

მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

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

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, ,,მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული

[8] C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დააზიანა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. მომხმარებლების მიერ სააგენტოში საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი განცხადებების და მათზე თანდართული დოკუმენტაციის შეფასების შედეგად დადგენილია, რომ შპს „ბიემსისი ცენტრი“ მომხმარებლებს სთავაზობდა სხვადასხვა სახის საგანმანათლებლო მომსახურებას, მათ შორის გერმანული ენის, ციფრული მარკეტინგის, სოციალური მედიისა და ინტერიერის დიზაინის სასწავლო კურსებს. მომხმარებლებს მომსახურების სრული ან მნიშვნელოვანი ნაწილი წინასწარ ჰქონდათ გადახდილი, ხოლო მომსახურების გაწევის პროცესში მოვაჭრემ შესაბამისი კურსები შეწყვიტა ან გააუქმა. აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს სრულად არ მიეწოდათ მათ მიერ შეძენილი მომსახურება. ამასთან, საქმის შესწავლის ფარგლებში მნიშვნელოვანი გარემოებაა ის, რომ რიგ შემთხვევებში მხარეებს შორის შემდგომ გაფორმდა ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტი, რომლის საფუძველზეც მოვაჭრემ მომხმარებლისთვის კონკრეტული თანხის დაბრუნების ვალდებულება იკისრა და თანხის დაბრუნების კონკრეტული ვადა განსაზღვრა. აღნიშნული ვადების გასვლის მიუხედავად, მომხმარებლებისთვის თანხა არ დაბრუნებულა. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია პოზიცია ან/და მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად შესრულების ფაქტს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ მომსახურება არ გაწეულა, ხოლო მოვაჭრეს მომსახურების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. 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. 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.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს **შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

4.3. მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრისთვის დამატებითი ვადის განსაზღვრა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის მეორე 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.

სახელშეკრულებო ურთიერთობებში, მათ შორის, მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულებებში, ვალდებულების დროული და ჯეროვანი შესრულება ხშირად თავად წარმოადგენს ხელშეკრულების ეკონომიკური და სოციალური მიზნის მიღწევის აუცილებელ წინაპირობას. მომსახურების დაგვიანებით გაწევამ, ისევე როგორც ნაკლის აღმოფხვრის გაჭიანურებამ, შესაძლოა მომხმარებელს ფაქტობრივად დაუკარგოს ის სარგებელი, რომლის მისაღებადაც მან ხელშეკრულება დადო. სამოქალაქო კოდექსის 361-ე მუხლის მე-2 ნაწილი ადგენს, რომ ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ

დროსა და ადგილას. შესაბამისად, მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევა მხოლოდ მაშინ არ არსებობს, როდესაც მოვაჭრე საერთოდ არ ასრულებს ვალდებულებას. დარღვევას შეიძლება წარმოადგენდეს მისი დაგვიანებული ან არასათანადო შესრულებაც. გარდა ამისა, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლი მიუთითებს, რომ თუ ხელშეკრულების ერთი მხარე არღვევს ორმხრივი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებას, მაშინ ხელშეკრულების მეორე მხარეს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე ვალდებულების შესრულებისათვის მის მიერ დამატებით განსაზღვრული ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ. კოდექსი დამატებით ვადას უკავშირებს ორმხრივი ხელშეკრულებიდან გასვლის შესაძლებლობას. ზოგადი სამოქალაქო-სამართლებრივი მოდელის მიხედვით, დარღვევის შემთხვევაში კრედიტორს, როგორც წესი, შეუძლია მოვალეს მისცეს დამატებითი ვადა და მხოლოდ მისი უშედეგოდ გასვლის შემდეგ გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამასთან, დამატებითი ვადის დაწესება საჭირო არ არის, როდესაც აშკარაა, რომ მას შედეგი არ ექნება, როდესაც დროული შესრულება ხელშეკრულების არსებით ინტერესს წარმოადგენს ან როდესაც განსაკუთრებული გარემოებები ორმხრივი ინტერესების გათვალისწინებით ხელშეკრულების დაუყოვნებლივ მოშლას ამართლებს. ამრიგად, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლი უნდა განიმარტოს როგორც სამომხმარებლო-სამართლებრივი რეჟიმი, რომელიც სამოქალაქო კოდექსით გათვალისწინებულ ზოგად დამატებითი ვადის მექანიზმს მომხმარებლის დაცვის უფრო მაღალი სტანდარტის კონტექსტში ავითარებს.

მხარის მიერ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში დამატებითი ვადის დასაწესებლად კანონით დადგენილი სავალდებულო ფორმა არ არსებობს. დამატებითი ვადა უნდა იყოს განსაზღვრული და გონივრული.[9] „დამატებითი ვადა“ კანონმდებლის მიერ წინასწარ განსაზღვრული კონკრეტული დღეების რაოდენობა არ არის. იგი წარმოადგენს შეფასებით სამართლებრივ ცნებას, რომლის შინაარსიც კონკრეტული ურთიერთობის ფაქტობრივი და სამართლებრივი გარემოებების გათვალისწინებით განისაზღვრება. შეფასება უნდა ეფუძნებოდეს არა აბსტრაქტულ კალენდარულ სტანდარტს, არამედ იმას, თუ რამდენი დროა ობიექტურად აუცილებელი იმისთვის, რომ კონკრეტულ მოვაჭრეს, მისი პროფესიული შესაძლებლობებისა და არსებული გარემოებების გათვალისწინებით, შეეძლოს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრული და სათანადო შესრულება ისე, რომ მომხმარებელს არ დაეკისროს დარღვევის შედეგების გაუმართლებლად ხანგრძლივი ატანა.

ევროკავშირის სამართალშიც მსგავსი ლოგიკა იკვეთება. 2019/771/EU დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლები, რომლებიც საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობას ეხება, ძირითადად მოითხოვს, რომ მოვაჭრეს მიეცეს შესაძლებლობა საქონელი ხელშეკრულებასთან შესაბამისობაში მოიყვანოს, თუმცა ეს შესაძლებლობა შეზღუდულია გონივრული ვადითა და მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი შეფერხების დაუშვებლობით. დირექტივის პრეამბულის 50-ე პუნქტი პირდაპირ მიუთითებს, რომ მომხმარებელს, როგორც წესი, არ უნდა შეეძლოს ფასის შემცირების ან ხელშეკრულების შეწყვეტის მოთხოვნა დაუყოვნებლივ, რადგან მოვაჭრეს უნდა მიეცეს გონივრული დრო ნაკლის გამოსასწორებლად, თუმცა თუ

[9] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-650-616-2015, 26.07.2017წ.

მოვაჭრე ამ დროში ვერ აღმოფხვრის ნაკლს, მომხმარებელს აღარ უნდა დასჭირდეს დამატებით ლოდინი.

განსახილველ შემთხვევაში, საქმის შესწავლისას სააგენტო განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ანიჭებს იმ გარემოებას, რომ განმცხადებლების მნიშვნელოვან ნაწილთან მოვაჭრემ მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტის შემდეგ წერილობით გააფორმა ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტი, რომლითაც განისაზღვრა მომხმარებლისთვის გარკვეული თანხის დაბრუნების ვალდებულება და მისი შესრულების კონკრეტული ვადა. აღნიშნული დოკუმენტების სამართლებრივი მნიშვნელობა ვერ იქნება შეფასებული როგორც მხოლოდ მხარეთა შორის კერძოსამართლებრივი ურთიერთობის დასრულების დამადასტურებელი ფორმალური დოკუმენტი. პირიქით, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, ასეთი დოკუმენტი წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მიმართ არსებული ვალდებულების აღიარების, მისი შინაარსის განსაზღვრისა და შესრულების ვადის დადგენის მნიშვნელოვან მტკიცებულებას. ამასთან, აღნიშნული საკითხის შეფასებისას ერთმანეთისგან უნდა გაიმიჯნოს ორი სამართლებრივი მდგომარეობა: ერთი მხრივ, თავდაპირველი საგანმანათლებლო მომსახურების ხელშეკრულების შეუსრულებლობა ან არასრული შესრულება, ხოლო, მეორე მხრივ, უკვე შეწყვეტის აქტით ან შეთანხმებით აღებული ფულადი ვალდებულების შემდგომი შეუსრულებლობა. პირველი წარმოშობს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი შედეგები მომსახურების შეუსაბამო ან არასრულად გაწევის გამო, ხოლო მეორე წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ უკვე განსაზღვრული რესტიტუციული ვალდებულების შეუსრულებლობას. ეს უკანასკნელი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მოცემულ საქმეში. როდესაც მოვაჭრემ თავად შეწყვიტა კურსის მიწოდება, მხარეებმა მომსახურების გაგრძელების ნაცვლად ხელი მოაწერეს ხელშეკრულების შეწყვეტის აქტს და ამავე აქტით განისაზღვრა მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნება, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისგან მომსახურების ხელახლა შესრულების მოთხოვნა ან დამატებითი ვადის მიცემა იმავე მომსახურების გასაწევად შეიძლება მოკლებული იყოს სამართლებრივ აზრს. ასეთ ვითარებაში მხარეთა შემდგომი შეთანხმება მიუთითებს, რომ ურთიერთობის გაგრძელების ნაცვლად არჩეულ იქნა შეწყვეტა და მომხმარებლის ქონებრივი მდგომარეობის აღდგენა. ამიტომ, იმ შემთხვევებში, როდესაც მხარეებმა ხელშეკრულების შეწყვეტა და თანხის დაბრუნება წერილობით დაადასტურეს, შემდგომი სამართლებრივი შეფასების ცენტრში უნდა მოექცეს არა მხოლოდ თავდაპირველი მომსახურების შეუსრულებლობა, არამედ ისიც, შეასრულა თუ არა მოვაჭრემ თავად მის მიერ აღიარებული და განსაზღვრული თანხის დაბრუნების ვალდებულება.

შესაბამისად, განსახილველ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია, რომ მომხმარებელთა მნიშვნელოვან ნაწილთან მოვაჭრემ მომსახურების შეწყვეტის დროს იკისრა თანხის დაბრუნების ვალდებულება და თავად განსაზღვრა მისი შესრულების კონკრეტული ვადა. აღნიშნული ვადები მომხმარებელთა მიერ დამატებითი ვადის მიცემის ფუნქციას ასრულებდა, ვინაიდან მოვაჭრეს მიეცა რეალური შესაძლებლობა, გამოესწორებინა დარღვევა და აღედგინა მომხმარებელთა ქონებრივი მდგომარეობა. თუმცა, საქმის მასალებით დგინდება, რომ განსაზღვრული ვადების გასვლის მიუხედავად, მოვაჭრემ შესაბამისი თანხები მომხმარებლებს არ დაუბრუნა. ამასთან, სააგენტოს მიერ არაერთგზის მოთხოვნის მიუხედავად, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა აღნიშნული ვალდებულებების შესრულებას ან მათი შეუსრულებლობის სამართლებრივ საფუძველს.

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში დამატებითი ვადის ხელახლა განსაზღვრის აუცილებლობა არ არსებობს. როდესაც მოვაჭრეს უკვე ჰქონდა განსაზღვრული კონკრეტული და გონივრული ვადა და ამ ვადის გასვლის მიუხედავად ვალდებულება არ შეასრულა, დამატებითი ვადის განმეორებით მიცემა მომხმარებლის დაცვის მიზანს აღარ ემსახურება და ფაქტობრივად გამოიწვევს მოვაჭრისთვის ვალდებულების შესრულების განუსაზღვრელი ვადით გადავადებას.

ამრიგად, დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებები მიუთითებს, რომ მოვაჭრეს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის გამოსასწორებლად ჰქონდა მიცემული გონივრული ვადა, თუმცა აღნიშნული ვადა უშედეგოდ გავიდა. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ თანხის დაბრუნების ვალდებულების შეუსრულებლობა ვერ გამართლდება დამატებითი ვადის საჭიროებით და წარმოადგენს მომხმარებელთა დარღვეული ქონებრივი ინტერესების აღდგენის ვალდებულების შეუსრულებლობას.

4.4. ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანის ანაზღაურება

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

განსახილველ შემთხვევაში, დადგენილია, რომ მომხმარებელთა ნაწილმა მოვაჭრეს მომსახურების სრული საფასური წინასწარ გადაუხადა, თუმცა შეთანხმებული საგანმანათლებლო მომსახურება სრულად არ იქნა გაწეული. რიგ შემთხვევებში კურსები შეწყდა დაგეგმილ ვადამდე, რის გამოც მომხმარებლებმა ვერ მიიღეს მათ მიერ შეძენილი მომსახურების სრული მოცულობა. ამასთან, რამდენიმე შემთხვევაში მოვაჭრემ თავად აღიარა მომხმარებლებისთვის თანხის სრულად ან შესაბამისი ნაწილის დაბრუნების ვალდებულება და განსაზღვრა მისი შესრულების ვადა, თუმცა აღნიშნული თანხები დადგენილ ვადაში არ დაუბრუნებია. ამ გარემოებებში მომხმარებლის ძირითადი ქონებრივი დანაკარგი გამოიხატება იმ თანხაში, რომელიც მან გადაიხადა ისეთი მომსახურების სანაცვლოდ, რომელიც სრულად არ მიუღია. შესაბამისად, იმ ნაწილში, რომელშიც მომსახურება საერთოდ არ გაწეულა და მისი შემდგომი მიღება აღარ არის შესაძლებელი, მომხმარებლის მიერ შესაბამისი საფასურის შენარჩუნება მოვაჭრის მიერ წარმოადგენს მომხმარებლის ქონებრივი მდგომარეობის უსაფუძვლო გაუარესებას. სწორედ ამიტომ, მომსახურების შეწყვეტისა და ხელშეკრულების შეწყვეტის შეთანხმების შემთხვევაში, გადახდილი თანხის დაბრუნება წარმოადგენს დარღვეული მდგომარეობის აღდგენის ძირითად საშუალებას.

მოცემულ საქმეში, საქმის მასალებით დადასტურებულია, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელთა გარკვეულ ნაწილს მომსახურება სრულად არ მიაწოდა და შემდგომში აღებული თანხის დაბრუნების ვალდებულებაც დადგენილ ვადაში არ შეასრულა. შესაბამისად, სულ მცირე იმ ოდენობით, რა ოდენობითაც მომხმარებელს ეკუთვნის თანხის დაბრუნება შეუსრულებელი მომსახურების სანაცვლოდ, ადგილი აქვს მომხმარებლის ქონებრივი ინტერესის დარღვევას. ამ თანხის დაბრუნების ვალდებულება გამომდინარეობს როგორც მომსახურების არასათანადო შესრულებიდან, ისე მოვაჭრის მიერ შემდგომ წერილობით აღებული და ვადამოსული ფულადი ვალდებულებიდან. შესაბამისად, დადგენილი გარემოებების საფუძველზე უნდა იქნეს მიჩნეული, რომ მოვაჭრის მიერ მომსახურების სრულად

გაუწევლობა და შემდგომ მომხმარებლებისთვის დასაბრუნებელი თანხის ვადაში არანაზღაურება წარმოშობს მომხმარებელთა დარღვეული ქონებრივი ინტერესის აღდგენის ვალდებულებას. მომხმარებელს არ შეიძლება დაეკისროს იმ მომსახურების საფასურის საბოლოოდ გადახდის ტვირთი, რომელიც მან ფაქტობრივად ვერ მიიღო.

კანონის მე-18 მუხლის მესამე ნაწილის 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. საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან დადგინდა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა დარღვეული უფლება, რომელთაც ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიადგათ ზიანი, მათ შორის, შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407) ვალდებულია მომხმარებლებს -

აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი, კერძოდ, სასწავლო კურსის ღირებულება.

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ბიემსისი ცენტრის“ (ს/ნ 431440407) 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.