



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 25 ივნისის N04/681 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 ივნისის N04/681 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს უცხოური საწარმოს ფილიალის „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, უცხოური საწარმოს ფილიალს „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და აღმოფხვრას კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
4. უცხოური საწარმოს ფილიალს „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და

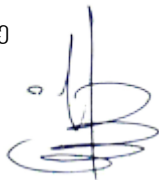


მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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 2025 წლის 25 ივნისის N04/681 ბრძანების შესაბამისად საქმის
შესწავლის დაწყების შესახებ

ქ. თბილისი

2025

შინაარსი

1. აღწერილობითი ნაწილი.....	2
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
2. ნორმატიული რეგულირება.....	5
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	11
4. სამოტივაციო ნაწილი.....	13
4.1. მოვაჭრის ვებ.გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია და მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებების დარღვევა.	14
5. სარეზოლუციო ნაწილი	18

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2024 წლის 30 აგვისტოს N01/4403 განცხადება (შემდგომში - განცხადება), უცხოური საწარმოს ფილიალის „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) (შემდგომში - მოვაჭრე, კომპანია, ავიაკომპანია, კატარის ავიახაზები) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 ივნისის N04/681 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განმცხადებლის განმარტებით, მან 2024 წლის 2 ივლისს იმგზავრა კატარის ავიახაზებით პეკინი-თბილისის მიმართულებით, რა დროსაც დაზიანდა 2 ჩემოდანი. განმცხადებელი დაუკავშირდა კატარის ავიახაზების წარმომადგენელს საქართველოში და მოითხოვა მიყენებული ზიანის ანაზღაურება. თუმცა, აღნიშნულ მოთხოვნაზე საბოლოოდ მიიღო უარი და მიიჩნია, რომ დაირღვა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლება.

2025 წლის 25 აპრილს, სააგენტოში წარმოდგენილი N01/2624 წერილით კი, მომხმარებელი უარყოფს ავიაკომპანიის არგუმენტს, თითქოს ბარგის შიდა ნაწილის დაზიანება გამოწვეული იყო მგზავრის დაუდევრობით. გამომდინარე იქედან, რომ ჩემოდანში მოთავსებული იყო პორტატული დამტენი ბარგი გაიხსნა „კატარის ავიახაზების“ მიერ ნივთის ამოსაღებად. მომხმარებლის შეფასებით, არაგონივრულია კომპანიის პოზიცია, რომლის თანახმადაც, ბარგის შიგთავსის დაზიანებაზე პასუხისმგებლობის თავიდან არიდება დასაშვებია მხოლოდ იმ საფუძვლით, რომ ამოღებულ იქნას აკრძალული ნივთი.

მეორე ჩემოდნის შემთხვევაში, რომლის გარე ნაწილიც დაზიანდა, განმცხადებელი მიუთითებს „კატარის ავიახაზების“ ოფიციალურ ვებგვერდზე არსებულ ინფორმაციას, <https://www.qatarairways.com/en-us/baggage/mishandled.html> რომლის მიხედვითაც მგზავრს უფლება აქვს დაზიანების შესახებ აცნობოს ავიაკომპანიას ფრენიდან შვიდი დღის ვადაში. მისი განცხადებით, აღნიშნული ვადა დაცული იქნა და ავიაკომპანიას წარუდგინა ყველა შესაბამისი დოკუმენტი, მათ შორის ბარგის თეგები და ავიაბილეთი.

2025 წლის 13 მაისის N01/2910 წერილით, განმცხადებელი ხაზს უსვამს, რომ ავიაკომპანია ბარგის მიღებიდან მგზავრისათვის გადაცემის მომენტამდე სრულად აგებს პასუხს ბარგის დაზიანებაზე, დაკარგვაზე ან სხვა სახის პრობლემაზე. იგი მიიჩნევს, რომ, მისი ქმედებები ემყარებოდა ავიაკომპანიის ოფიციალურ ვებგვერდზე განთავსებულ წესებს. შესაბამისად, თუკი აღნიშნული წესები არ შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტებს, პასუხისმგებლობა მთლიანად ეკისრება კომპანიას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 10 სექტემბრის N02/3329 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნასთან დაკავშირებით და განესაზღვრა ვადა შესაბამისი პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს ზეამოაღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2025 წლის 2 აპრილს სააგენტოში წარმოადგინა N01/2125 წერილი, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელმა ავიაკომპანიას მიმართა ე.წ პორტატული დამტენის დაკარგვაზე, ერთი ჩემოდნის შიდა ელვაშესაკრავის დაზიანებასა და მეორე ჩემოდნის გარე კორპუსის დაზიანებაზე. კატარის ავიახაზების უსაფრთხოების წესების თანახმად, რომელიც საჯაროა და ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის ხელმისაწვდომი, პორტატული დამტენის გადაზიდვა ჩასაბარებელი ბარგით აკრძალულია და მისი გადატანა დაშვებულია მხოლოდ ხელბარგით. მომხმარებლის კუთვნილი პორტატული დამტენის კონფისკაცია კი განხორციელდა ჩინეთში, დაქსინგის აეროპორტში ჩანთის შემოწმების შედეგად ჩინეთის აეროპორტის უსაფრთხოების სამსახურის მიერ. ნივთის ამოღების შემდეგ, ჩინეთის აეროპორტის უსაფრთხოების სამსახურმა მგზავრს დაუტოვა წერილობითი განმარტება ნივთის კონფისკაციის თაობაზე, შესაბამისად კატარის ავიახაზების მიზეზით შეუძლებელია დამდგარიყო დაზიანება.

მეორე ჩემოდნის დაზიანებასთან დაკავშირებით კი მოვაჭრე აცხადებს, რომ მგზავრს ვალდებულება ჰქონდა დაუყოვნებლივ მიემართა შესაბამისი განცხადებით ბარგის მიღების შემდეგ უშუალოდ მოფრენის დარბაზში. მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელმა დატოვა აეროპორტის ტერიტორია დაზიანებაზე განაცხადის გაკეთების გარეშე და მხოლოდ რამდენიმე დღის შემდეგ წარადგინა საჩივარი „კატარის ავიახაზების“ ვებგვერდზე არსებული ონლაინ ფორმის მეშვეობით. დაგვიანებული განაცხადის გამო, მოვაჭრის განმარტებით, შეუძლებელი გახდა დაზიანების წარმოშობის დროის დადგენა, რაც არსებითად გამორიცხავს კომპანიის პასუხისმგებლობას.

სააგენტოს 2025 წლის 25 აპრილის N02/1978 წერილით, მოვაჭრე გაეცნო მომხმარებლის პოზიციას კატარის ავიახაზების ვებ.გვერდზე არსებულ მითითებასთან დაკავშირებით, რომ ბარგის დაზიანების შემთხვევაში მომხმარებელმა ბარგის მიღებიდან 7 დღის განმავლობაში უნდა მიმართოს კომპანიას და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღის ვადა პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 6 მაისს წარმოადგინა №01/2823 წერილი, რომელშიც განმარტა, რომ პირველი ჩემოდნის შიდა ელვაშესაკრავის დაზიანებაზე ავიაკომპანია პასუხისმგებლობას ვერ აიღებს, ხოლო მეორე ჩემოდნის დაზიანებასთან დაკავშირებით აღნიშნული საკითხი არასოდეს ყოფილა სადავო და მომხმარებელს „აეროპორტში დასახლება/გაჩერება“ საჩივრის წარდგენამდე არ მოეთხოვება. მოვაჭრის განმარტებით, საჩივრის წარდგენა მომხმარებლის უფლებაა, ხოლო მისი განხილვა წარმოადგენს კომპანიის დისკრეციულ უფლებამოსილებას, რომელიც ეფუძნება კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტებს. ამასთან, მონრეალის კონვენციის 17-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, გადამზიდველი ბარგის დაზიანებაზე პასუხს აგებს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დაზიანება მოხდა საჰაერო ხომალდის ბორტზე ან იმ პერიოდში, როცა ბარგი იმყოფებოდა გადამზიდველის დაცვის ქვეშ. ვინაიდან მომხმარებელმა ბარგის დაზიანების შესახებ ინფორმაცია აეროპორტშივე არ დააფიქსირა, კომპანიამ მიუთითო, რომ შეუძლებელი გახდა ზიანის წარმოშობის დროისა და გარემოებების დადგენა.

სააგენტოს 2025 წლის 26 ივნისის №02/2754 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის წარმოების დაწყების შესახებ და განესაზღვრა ხუთდღიანი ვადა დამატებითი ინფორმაციის წარმოსადგენად. სააგენტომ მიუთითა, რომ მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ბარგის დაზიანების შემთხვევაში საჩივარი უნდა წარედგინოს ავიაკომპანიას ბარგის მიღებიდან არაუგვიანეს შვიდი დღის ვადაში, ხოლო შეფერხების შემთხვევაში - 21 დღის ვადაში, იმ დღიდან, როცა ბარგი გადაეცემა მგზავრს. ვინაიდან კონვენცია არ განსაზღვრავს საჩივრის წარდგენის ადგილს (აეროპორტის ტერიტორიაზე თუ მის გარეთ), სააგენტომ მოითხოვა განმარტება, მიეწოდება თუ არა და რა ფორმით, მომხმარებელს ინფორმაცია ბარგის დაზიანების თაობაზე საჩივრის წარდგენის წინაპირობებისა და პროცედურების შესახებ.

სააგენტოს 2025 წლის 26 ივნისის წერილის საპასუხოდ, კატარის ავიახაზებმა 2025 წლის 7 ივლისს წარმოადგინა N01/4015 წერილი, რომლის თანახმადაც ავიაკომპანია, საჩივრის აღძვრაზე/წარდგენაზე, მონრეალის კონვენციისაგან განსხვავებულ, არანაირ დამატებით პირობას არ ადგენს. კომპანიის მიერ განხილვა ვადის დაცვით წარმოდგენილი ყველა საჩივარი, მაგრამ მონრეალის კონვენციის 32-ე მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს მხოლოდ საჩივრის წარდგენის დროს/ვადებს და ექსპლიციტურად არ განსაზღვრავს საჩივრის წარმოდგენის იმ წინაპირობებს, რომელთა შესრულების

შემთხვევაშიც საჩივარი უპირობოდ დაექვემდებარება დაკმაყოფილებას, მაგრამ ამავე კონვენციის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტი გადამზიდვის პასუხისმგებლობას ერთმნიშვნელოვნად უკავშირებს მხოლოდ იმ ზიანს, რომელიც საჰაერო ხომალდის ბორტზე ან ნებისმიერ ამ პერიოდში წარმოიქმნა, რომლის განმავლობაშიც რეგისტრირებული ბარგი გადამზიდვის დაცვის ქვეშ იმყოფებოდა. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის საჩივარზე უარის თქმის საფუძველი პირველი ჩემოდნის შემთხვევაში იყო ის გარემოება, რომ აღნიშნული ჩემოდნით მგზავრის მიერ ხორციელდებოდა აკრძალული ნივთის გადატანა, რომელის ამოღებაც განხორციელდა შესაბამისი აეროპორტის უსაფრთხოების სამსახურის მიერ და ამ მომენტში კომპანია მოკლებული იყო ყოველგვარ სამართლებრივ შესაძლებლობას რომ აღეკვეთა აკრძალული ნივთის ამოღების ფაქტი. მეორე ჩემოდანთან მიმართებით კი, საჩივარზე უარის თქმის საფუძველი იყო დაზიანების ფაქტობრივი წარმოშობის ადგილის/დროის დაუდგენლობა, რომელსაც ადგილი შეიძლებოდა ჰქონოდა მას შემდგომ, რაც ბარგმა დატოვა აეროპორტის ტერიტორია, ანუ, რაც გავიდა გადამზიდვი კომპანიის პასუხისმგებლობის ფარგლებს გარეთ. ამასთან, მოვაჭრემ წარმოადგინა ვებ.გვერდის ბმული <https://www.qatarairways.com/en-us/legal/conditions-of-carriage.html> სადაც განმარტებულია ბარგის აღებასა და ჩაბარებასთან დაკავშირებული წესები. კერძოდ, მე-9 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად: „ბარგის მფლობელის მიერ ბარგის მიღება პრეტენზიის გარეშე მიწოდების დროს წარმოადგენს prima facie მტკიცებულებას იმისა, რომ ბარგი გადაეცა კარგ მდგომარეობაში. მგზავრმა, რომელმაც შენიშნა ბარგის დაზიანება, უნდა მიმართოს გადამზიდვს დაუყოვნებლივ, ანუ აეროპორტის ტერმინალის დატოვებამდე და ნებისმიერ სხვა შემთხვევაში არაუგვიანეს 7 დღის განმავლობაში ბარგის მიღებიდან“.

საბოლოოდ, ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრემ უარყო ზიანის ანაზღაურების შესაძლებლობა და განმარტა, რომ ბარგის დაზიანების მიზეზის დადგენისა და შესაბამისი ზომების მიღების ვალდებულება არსებობდა მხოლოდ ბარგის მიღებისთანავე, მოფრენის დარბაზში ფაქტის დაფიქსირების გზით, რისი არარსებობის შემთხვევაშიც კომპანიას ენიჭება უფლება მომხმარებლის საჩივარი არ განიხილოს.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა

დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით 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 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 აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების დროს. აღნიშნული პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ

განგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლი განმარტავს მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებებს. კერძოდ, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ 2011/83/EC¹ დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებული 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 ევალება 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.

ამავე დირექტივის მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, გარდა დირექტივის მე-16 მუხლით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევებისა, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს 14 დღიანი პერიოდი, რათა გავიდეს ხელშეკრულებიდან უპირობოდ, ყოველგვარი მიზეზის მითითებისა და დამატებითი ხარჯების გადახდისა გარდა დირექტივის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტითა და მე-14 მუხლით გათვალისწინებული ხარჯებისა.

¹ „მომხმარებლის უფლებების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2011/83/EU, 25 ოქტომბერი, 2011 წ.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის „საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების შესახებ“ 2019/771 დირექტივის² (შემდგომში: 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა. მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენა კერძოდ, ისეთი წესების შემუშავება, რომელიც აწესრიგებს როგორც, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას, ასევე მოიცავს მარეგულირებელ წესებს, მომხმარებლის დაცვის საშუალებების და ამ საშუალებების გამოყენების გზების თაობაზე ხელშეკრულების შეუსაბამობის შემთხვევაში.

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.

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

² „საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების გარკვეული ასპექტების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2019/771/EU, 20 მაისი, 2019 წ.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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.

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 აღგება ან შესაძლოა მიაღდეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და 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 დაეცათ. 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

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

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა), რომლის 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, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციისა და მისი ოფიციალური ვებ.გვერდის www.qatarairways.com შინაარსობრივი ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ უწევს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის მომსახურებას და არ ასრულებს მის მიერ განსაზღვრული პოლიტიკის შესაბამის ქმედებას.

გათვალისწინებით იმისა, რომ მოვაჭრე, მომხმარებელს არ უწევს სავაჭრო პოლიტიკით განსაზღვრულ მომსახურებას, ზიანი შეიძლება მიადგეს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 ივნისის N04/681 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო უცხოური საწარმოს ფილიალის „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) მიერ განხორციელებული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.⁴

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.⁵

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

⁴ CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

⁵ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

4.1. მოვაჭრის ვებ.გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია და მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებების დარღვევა.

მხარეთა მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლისა და კომპანიის ვებ.გვერდის www.qatarairways.com ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ „კატარის ავიახაზების“ მიერ ბარგის დაზიანების შემთხვევებში, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია და მოვაჭრის ქმედება, ერთმანეთთან თანხვედრაში არ არის. კერძოდ, ავიაკომპანიის ოფიციალურ ვებ.გვერდზე (<https://www.qatarairways.com/en-us/baggage/mishandled.html>) მითითებულია, რომ **დაზიანებული ბარგის შემთხვევაში, შესაბამისი განაცხადის გაკეთება უნდა განხორციელდეს ბარგის მიღებიდან 7 დღის განმავლობაში.** („In case of damaged baggage, ensure the report is submitted within 7 days from the date of receipt of the baggage,“) - აღნიშნული ჩანაწერით, განაცხადის გაკეთება შესაძლებელია როგორც აეროპორტში, ისე ონლაინ ფორმის მეშვეობითაც, ბარგის მიღებიდან შვიდი დღის განმავლობაში. აღნიშნული ფორმულირება ქმნის გონივრულ მოლოდინს, რომ მომხმარებელს უფლება აქვს შეტყობინება წარადგინოს აეროპორტის დატოვების შემდეგაც, 7 დღის ვადაში, მათ შორის ელექტრონული გზით.

Here's what you can do

To locate your delayed baggage or to report damaged baggage, please follow the below steps.

In most cases, delayed baggage is located within 24 hours and is usually arranged for delivery to your ultimate destination (ie. home or hotel).

1

Report mishandled baggage at the Qatar Airways baggage services counter at your arrival airport and collect your file reference number.

2

Use your file reference number online, using our **automated baggage tracking system**, to view status updates.

3

If you have already left the airport, you can still submit a mishandled baggage report **online**.

*Note: In case of damaged baggage, ensure the report is submitted within 7 days from the date of receipt of the baggage.

ზემოაღნიშნული სურათი, მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას თუ რა უნდა მოიმოქმედოს იმ შემთხვევაში თუკი სურს დაგვიანებული ბარგის მოძებნა, ან განაცხადოს ბარგის დაზიანების შესახებ. მომხმარებელი უნდა მიჰყვეს შემდეგ ინსტრუქციას: **ნაბიჯი 1: განაცხადეთ არასწორად დამუშავებული ბარგის (mishandled baggage - დაზიანებული, დაგვიანებული ან დაკარგული ბარგი) შესახებ „კატარის ავიახაზების“ ბარგის მომსახურების დახლთან, ჩასვლის აეროპორტში, და მიიღეთ საქმის უნიკალური ნომერი (file reference number).** **ნაბიჯი 2: გამოიყენეთ ეს უნიკალური ნომერი**

ონლაინ, ბარგის საძიებო სისტემაში, რათა ნახოთ განახლებული ინფორმაცია ბარგის სტატუსის შესახებ. ნაბიჯი 3: თუ უკვე დატოვეთ აეროპორტის ტერიტორია, შეგიძლიათ „არასწორად დამუშავებული ბარგის“ შესახებ განაცხადი შეიტანოთ ონლაინ ფორმის მეშვეობითაც. შენიშვნა: ბარგის დაზიანების შემთხვევაში, დარწმუნდით, რომ განაცხადი გაგზავნილია ბარგის მიღებიდან არაუგვიანეს 7 დღისა.

აღსანიშნავია, რომ „საერთაშორისო საჰაერო გადაზიდვის ზოგიერთი წესის უნიფიკაციის შესახებ მონრეალის 1999 წლის 28 მაისის კონვენცია“ (შემდგომში - მონრეალის კონვენცია, კონვენცია) მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრავს გადამზიდველის პასუხისმგებლობას ბარგის განადგურების, დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში, ხოლო 31-ე მუხლის საფუძველზე, ზიანის მიყენების შემთხვევაში ტვირთის მიღების უფლების მქონე პირმა გადამზიდველს უნდა მიმართოს საჩივრით ზიანის აღმოჩენისთანავე და რეგისტრირებული ბარგის მიღებიდან არა უგვიანეს 7 დღისა და ბარგის მიღებიდან არა უგვიანეს 14 დღისა. ყოველგვარი საჩივარი წარდგენილი უნდა იქნეს წერილობით და გადაეცეს ან გაიგზავნოს ზემოხსენებულ ვადებში. ზემოხსენებულ ვადებში საჩივრის არარსებობის შემთხვევაში გადამზიდველის წინააღმდეგ არანაირი საჩელი არ მიიღება, ამ უკანასკნელის მხრიდან მოტყუების შემთხვევის გარდა. კონვენციის 26-ე მუხლი კი განამტკიცებს სახელშეკრულებო დებულების ბათილობის წინაპირობებს, კერძოდ, ყოველი დათქმა, რომელიც იხრება გადამზიდველის პასუხისმგებლობისგან გათავისუფლებისაკენ ან პასუხისმგებლობის იმაზე ნაკლები ზღვარის დადგენისაკენ, რომელიც წინამდებარე კონვენციით არის განსაზღვრული, ბათილია და არანაირ შედეგებს არ წარმოშობს, თუმცა ამ დათქმის ბათილობა არ იწვევს ხელშეკრულების ბათილობას, რომელზეც კვლავ ვრცელდება წინამდებარე კონვენციის დებულებათა ქმედება. მაშასადამე, მონრეალის კონვენციის მუხლები 17, 26 და 31 ერთობლიობაში უზრუნველყოფს მგზავრის ინტერესების გაძლიერებულად დაცვას. მე-17 მუხლი აწესებს გადამზიდვის პასუხისმგებლობის სტანდარტს, 26-ე მუხლი კრძალავს ნებისმიერი სახის დათქმას, რომელიც ამ პასუხისმგებლობას გამორიცხავს ან შეამსუბუქებს, ხოლო 31-ე მუხლი განსაზღვრავს საჩივრის გონივრულ, სამართლიან და საერთაშორისო სტანდარტების მიხედვით ჰარმონიზებულ პროცედურებს.

ზემოაღნიშნული დათქმებით, კონვენცია ქმნის მომხმარებლის დაცვის მკაფიო, თანმიმდევრულ და საერთაშორისო სტანდარტებზე დაფუძნებულ რეჟიმს, რომლის ფარგლებშიც მგზავრს აქვს რეალური და ეფექტიანი უფლება მიიღოს კომპენსაცია ბარგის განადგურების, დაკარგვის, დაზიანების შემთხვევაში, ხოლო გადამზიდვისთვის გამორიცხულია ამ უფლებების ხელოვნურად შეზღუდვის შესაძლებლობა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში *Finnair Oyj v. Fennia*⁶ იმსჯელა მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლის შინაარსზე და მის პრაქტიკულ გამოყენებაზე საჰაერო გადაზიდვის დავებში. აღნიშნულ საქმეში სასამართლომ განმარტა, რომ მონრეალის კონვენციის მიზანი არის მომხმარებლის ინტერესების დაცვა და საჰაერო გადაზიდვის პროცესში სამართლიანი ბალანსის დამყარება მგზავრსა და გადამზიდველს შორის.

სასამართლომ ხაზგასმით აღნიშნა, რომ კონვენციის 31-ე მუხლის თანახმად, ბარგის დაზიანების შემთხვევაში, მგზავრი ვალდებულია წარადგინოს წერილობითი საჩივარი ბარგის მიღებიდან არაუგვიანეს შვიდი დღის ვადაში. ამ მოთხოვნის მიზანი არის გადამზიდველის დროული ინფორმირება ზიანის შესახებ და მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების დაზუსტება, თუმცა თავად ფორმის ინტერპრეტაცია ფართოა: სასამართლომ განმარტა, რომ "წერილობითი ფორმა" მოიცავს არა მხოლოდ ქაღალდზე შესრულებულ განცხადებას, არამედ ელექტრონული ფორმით შევსებულ და გადამზიდველის სისტემაში დაფიქსირებულ საჩივარსაც, იმ პირობით, რომ ის ასახავს მგზავრის კონკრეტულ მოთხოვნას და შესაძლებელია მისი იდენტიფიცირება.

გარდა ამისა, სასამართლომ უარყო ის მიდგომა, თითქოს მგზავრს ევალება განცხადების წარდგენა მხოლოდ აეროპორტის ტერიტორიის დატოვებამდე. გადაწყვეტილებაში მკაფიოდაა აღნიშნული, რომ მონრეალის კონვენცია არ ითხოვს საჩივრის წარდგენას კონკრეტულ ადგილას, ერთადერთი სავალდებულო პირობები არის გონივრული ვადა (7 დღე) და წერილობითი ფორმის დაცვა. ამგვარად, ავიაკომპანიის მიერ დამატებითი ფორმალობების დაწესება, მაგალითად, აეროპორტის გარეთ წარდგენილი საჩივრის უარყოფა, ეწინააღმდეგება კონვენციის სულისკვეთებასა და სამართლებრივ რეგულაციას.

ამრიგად, აღნიშნული გადაწყვეტილება მნიშვნელოვან პრეცედენტს ქმნის მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლის ინტერპრეტაციის თვალსაზრისით და განმარტავს, რომ გადამზიდველს არ აქვს უფლება დააწესოს ფორმალური ბარიერები იმ მგზავრების წინააღმდეგ, რომლებმაც ავიაკომპანიას მიმართეს კონვენციით დადგენილ ვადაში და წერილობითი ფორმის დაცვით, მათ შორის ელექტრონულად. („...*მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლი არ ითვალისწინებს წერილობითი ფორმის მოთხოვნის გარდა სხვა შინაარსობრივ მოთხოვნებს, გარდა დაზიანების შესახებ გადამზიდვის ინფორმირების ვალდებულებისა.*“) შესაბამისად, მსგავსი მოთხოვნების დაუკმაყოფილებლობა ავიაკომპანიის მხრიდან წარმოადგენს მგზავრის

⁶ Court of Justice of the European Union, Judgment of 12 April 2018, *Finnair Oyj v. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia*, Case C-258/16

სამართლებრივი უფლებების შეზღუდვას, რაც კონვენციითა და სამომხმარებლო კანონმდებლობით გათვალისწინებულ დებულებებს არ შეესაბამება.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი დაეყრდნო მოვაჭრის მიერ საჯაროდ გავრცელებულ ინფორმაციას, რომლის თანახმადაც ბარგის დაზიანების შემთხვევაში განაცხადის წარდგენა შესაძლებელია ბარგის მიღებიდან შვიდი დღის ვადაში. აღნიშნული პირობა წარმოადგენს მომსახურების ხელშეკრულების არსებით კომპონენტს, რადგან იგი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებას მოითხოვოს მომსახურების შეუსრულებლობის/ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში შესაბამისი რეაგირება: ბარგის დაზიანების შეფასება და ზიანის ანაზღაურება.

მომხმარებელმა სწორედ ამ პირობის საფუძველზე მიმართა მოვაჭრეს დადგენილ ვადაში, შესაბამისი მოთხოვნით - შეფასებულიყო ბარგის დაზიანება და განხორციელებულიყო შესაბამისი რეაგირება, რაც სამართლებრივად უნდა ჩაითვალოს ხელშეკრულებით დადგენილი პირობების სათანადო შესრულებად. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრეს ეკისრებოდა მომსახურების გაწევისა და განცხადების განხილვის ვალდებულება. მიუხედავად ამისა, ავიაკომპანიამ მომხმარებლის მოთხოვნა არ დააკმაყოფილა და უარი განაცხადა მომსახურების გაწევაზე ფორმალური საფუძვლით, რომ განაცხადი არ გაკეთდა აეროპორტის ტერმინალში ბარგის მიღებისთანავე. მოვაჭრე დაეყრდნო იმ სტანდარტულ პირობას, რომლის შესახებაც მომხმარებელს ინფორმაცია არ მიეწოდება თანმიმდევრულად, იმავე გვერდის საშუალებით, რომელიც გასაჩივრების მექანიზმსა და ინსტრუქციას განმარტავს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში კი, სწორედ 7 დღიანი ვადის დაცვა წარმოადგენს მომსახურების პირობების ერთ-ერთ არსებით კომპონენტს, რომელიც მომხმარებლის მხრიდან დაცული იყო, ხოლო ავიაკომპანიის უარი წარმოადგენს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსრულებლობას.

ამგვარად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სათანადო შესრულება, რის შედეგადაც დაარღვია კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტი.

შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია, განიხილოს მომხმარებლის მიერ წარდგენილი საჩივარი ბარგის დაზიანებასთან დაკავშირებით და ადადგინოს მისი დარღვეული უფლება.

⁷ იქვე, იხილეთ პარაგრაფები: 26, 27, 31, 54.

5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა:

დადასტურდეს მოვაჭრის, უცხოური საწარმოს ფილიალის „კატარ ეარვეიზ (ქიუ.სი.ეს.სი.)“ (ს/ნ: 404922349) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.