



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 03 აპრილის N 04/526 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:

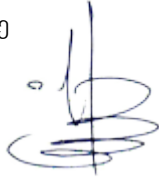
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 03 აპრილის N 04/526 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) 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 მოთხოვნებს.
4. შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) 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 03 აპრილის N 04/526 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	11
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	11
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	12
3.3. მომსახურების ჯეროვანი შესრულება.....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	26

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა 2026 წლის 23 მარტის N01/2636 განცხადება შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) (შემდგომში - მოვაჭრე/ტურისტული კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 03 აპრილის N 04/526 ბრძანებით შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიმართ დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2026 წლის 22 აპრილის N01/3551 და 03 ივნისის N01/5018 წერილით დაადასტურა, მოვაჭრის მიერ მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილების ფაქტი.

2026 წლის 22 ივნისის N01/5675 განცხადებით, სააგენტოს მომართა

მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოქალაქე 2026 წლის 23 მარტის N01/2636 განცხადების საფუძველზე, შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში, სააგენტომ, ჩართო მოქალაქე განცხადებები.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

2026 წლის 23 მარტის N01/2636 განცხადების თანახმად, 2026 წელს, ტურისტული კომპანიისგან - „Travelfy“ შეიძინა ტური ღოჭაში, ორი ადამიანისთვის, რომელიც მოიცავდა ფრენას, სასტუმროსა და ფინალისიმას მატჩზე დასასწრებ ბილეთებს. მოგვიანებით, განმცხადებლისთვის ცნობილი გახდა, რომ რეგიონში შექმნილი ვითარების გამო, მატჩი გაუქმდა, ხოლო ღოჭას მიმართულებით ფრენები არ ხორციელდება, შესაბამისად, მიმართა კომპანიას და მოითხოვა თანხის დაბრუნება. პასუხად, კომპანიამ შესთავაზა ტურის დროის სხვა მონაკვეთში განხორციელება, ან თანხის დაბრუნება, თუმცა არა გადახდილი ღირებულების სრული ოდენობით. კომპანია მიუთითებდა, რომ ტური შეძენილი აქვს მესამე პირისაგან, შესაბამისად, მომხმარებლისათვის სრული თანხის დაბრუნება შეუძლებელი იყო. განმცხადებელი თვლის, რომ მის მიერ ტური უშუალოდ კომპანია „travelfy“-სგან არის შეძენილი, შესაბამისად თვლის, რომ კომპანიის მესამე პირებთან ურთიერთობა მომხმარებელზე გავლენას

არ უნდა ახდენდეს, ამდენად, მიიჩნევა, რომ კომპანიის ქმედებებით ირღვევა მომხმარებლის უფლებები.

განცხადებას თან დაურთო გადახდის დამადასტურებელი ინფორმაცია (ე.წ. invoice) და მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი კომუნიკაცია.

ანცხადებების თანახმად, შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ შეთავაზებული იყო ტური სახელწოდებით - „KANYE WEST – LIVE“ (იტალიის დროშის ლოგოთი). ტური ითვალისწინებდა იტალიის ქალაქ ბოლონიაში, მომღერალ კანე უესტის კონცერტზე დასწრების უზრუნველყოფას, აღნიშნული მოიცავდა როგორც კონცერტის ბილეთებს, ასევე ავიაფრენებისა და სასტუმროს ხარჯებს. ტურისტული კომპანიის მიერ ტურის რეკლამაც იმგვარად ხდებოდა, რომ იგულისხმებოდა, რომ ტურის მთავარი მიზანი მომღერლის კონცერტზე დასწრება იყო და არა მისგან დამოუკიდებლად, საზღვარგარეთ მოგზაურობა.

2026 წლის 8 იანვარს სააგენტოსა და ტურისტებს შორის შედგა შეთანხმება ტურისტული მომსახურების შესახებ, რომლის მიხედვითაც ტურისტული პაკეტი შეძენილი იქნა 2 პერსონისთვის. მხარეთა შორის წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმება არ მომხდარა, მათ კომუნიკაცია აპლიკაცია WhatsApp-ის საშუალებით ჰქონდათ. კომპანიის მიერ გამოწერილი და გამოგზავნილი ინვოისის საფუძველზე მომხმარებლებმა გადაიხადეს ტურისტული მომსახურების საფასური. გადახდილი თანხის ჯამური რაიოდენობა შეადგენდა 5,580 (ხუთი ათას ხუთას ოთხმოცი) ლარს.

აღსანიშნავია, რომ წერილობითი მიმოწერის დროს მომხმარებელმა კომპანიის წარმომადგენელს მიმართა კითხვით, თუ რა მოხდებოდა კონცერტის გაუქმების შემთხვევაში, რაზეც წარმომადგენელმა უპასუხა, რომ ამ შემთხვევაში, კონცერტის ბილეთების თანხა უკან დაბრუნდებოდა, ამასთან, კომპანიას არ დაუკონკრეტებია, რა უფლებებით სარგებლობის შესაძლებლობა ჰქონდა მომხმარებელს დარჩენილ სხვა მომსახურებებთან მიმართებით.

2026 წლის 30 მაისს, უცხოური მედიასაშუალებების საშუალებით ცნობილი გახდა, რომ იტალიის ქალაქ ბოლონიაში დაგეგმილი კონცერტი გაუქმდა. აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელი იმავე წლის 2 ივნისს დაუკავშირდა კომპანიის წარმომადგენელს, სადაც მკაფიოდ განუმარტა, რომ ვინაიდან ტურის მთავარი ღონისძიება - კანე უესტის კონცერტი გაუქმდა, ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების დარჩენილი ნაწილების შესრულებამ აზრი დაკარგა. შედეგად, მომხმარებლებმა მოითხოვეს ხელშეკრულების მოშლა და გადახდილი თანხის სრულად ანაზღაურება, რაზეც კომპანიამ უარი განაცხადა. მოვაჭრემ მხოლოდ კონცერტის ბილეთის ანაზღაურებაზე განაცხადა თანხმობა.

ყოველივე ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, მომხმარებლები თვლიან, რომ დარღვეულია მათი მომხმარებლის უფლებები და ითხოვენ კომპანიისათვის, ტურისტულ პაკეტში გადახდილი თანხის სრულად ანაზღაურების დაკისრებას.

მომხმარებლებმა სააგენტოში, წარმოადგინეს კომპანიის მიერ ტურისტული პაკეტის შესახებ გაკეთებული რეკლამის თაობაზე ინფორმაცია (ე.წ. „screenshots“), გადახდის დამადასტურებელი ამონაწერები, ფრენის ჯავშნები და კომპანიასთან მიმოწერის ამსახველი ინფორმაცია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 25 მარტის N 02/1910 წერილით, ასევე, 2026 წლის 24 ივნისის N 02/4160 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოში შემოსული განცხადებების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, განცხადებებში დასმულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად.

2026 წლის 06 აპრილის N01/3102 და 01 მაისის N01/3847 წერილებით, მოვაჭრემ, დაადასტურა ოტოხონის დაკმაყოფილების ფაქტი.

ამასთან, 2026 წლის 30 ივნისის N01/5952 და 16 ივლისის N01/6442 წერილებით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია მოქალაქეების განცხადებებთან მიმართებითაც.

კომპანიის განმარტებით, 2026 წლის 08 იანვარს, შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) გაყიდვების ოპერატორს დაუკავშირდა საჩივრის ერთ-ერთი ავტორი რომელსაც მისთვის და გიორგი მარაშიძისათვის სურდა იტალიის ქალაქ ბოლონიაში ტურისტული პაკეტის შეძენა. ოპერატორისგან მას მიეწოდა პაკეტის შესახებ ინფორმაცია, შეთავაზებული რამდენიმე სასტუმროდან და ფრენის თარიღებიდან გამომდინარე ამავე დღეს აარჩია მისთვის მისაღები პაკეტი. აღნიშნული პაკეტის შემადგენელი ნაწილი იყო კანზე უესტის კონცერტზე დასასწრები ბილეთები, რომელიც იმართებოდა 2026 წლის 18 ივლისს. ა მიერ შეძენილი ტურისტული პაკეტის თარიღები მოიცავდა 2026 წლის 15-19 ივლისის პერიოდს.

კომუნიკაციის დროს, მომხმარებლის კითხვაზე, თუ რა მოხდებოდა იმ შემთხვევაში, თუ კონცერტი გაუქმდებოდა, მოვაჭრის განცხადებით, ოპერატორმა მომხმარებელს ნათლად და გასაგებად მიაწოდა ინფორმაცია, რომ დაბრუნდებოდა კონცერტის ბილეთების საფასური.

კომპანიის პოზიციით, აღნიშნული დათქმა ვერ იქნება ბუნდოვანი და გაუგებარი, ვინაიდან კომპანიისგან აღნიშნული ტურისტული პაკეტის შეძენამდეც ჰქონდა ურთიერთობა, კერძოდ, მიმდინარე წელს მას შეძენილი ჰქონდა დოჰას ტური, თუმცა ომის დაწყების გამო ტური არ შედგა, შესაბამისად, მომხმარებელს თრეველფაის ოპერატორის განსაკუთრებული ჩართულობით, მის მიერ გადახდილი ტურისტული პაკეტის საფასური სრულად უკან დაუბრუნდა. შესაბამისად, პირობა, რომ კანზე უესტის კონცერტის გაუქმების შემთხვევაში დაბრუნდებოდა მხოლოდ კონცერტის ბილეთის საფასური ვერ იქნება ადექვლი დამაბნევლად ან ბუნდოვნად, ვინაიდან მას, წინა გამოცდილებით, უკვე ჰქონდა გამოცდილება ტურის გაუქმების შემთხვევაში კომპენსაციის დეტალებსა და სირთულეებზე.

კომპანია, ასევე, აღნიშნავს, რომ მოგზაურობის თარიღები იყო 15-19 ივლისი, ხოლო უშუალოდ კონცერტი იმართებოდა 18 ივლისს, კონცერტამდე მომხმარებლებს ჰქონდათ ბოლონიაში ყოფნისთვის 3 დღე, შესაბამისად მითითება, რომ მომხმარებლების მიზანი მხოლოდ კონცერტზე დასწრება იყო, კომპანიისათვის დაუსაბუთებელია. მეტიც, იგი აღნიშნავს, რომ ბოლონია ტურისტებისთვის მიმზიდველ ლოკაციას წარმოადგენს და მოგზაურობის თარიღების გათვალისწინებით, განმცხადებლების ინტერესის საგანი ქალაქის მონახულება იყო, კონცერტი კი პაკეტის მხოლოდ შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენდა.

ამონათქმის პოზიციით, სააგენტოში წარმოდგენილი, _____)
_____) ი დაუსაბუთებელია და არ უნდა დაკმაყოფილდეს, ვინაიდან ორივე მომხმარებლისათვის განმარტებული იყო, რომ კონცერტის გაუქმების შემთხვევაში ბრუნდებოდა მხოლოდ კონცერტის ბილეთის საფასური.

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

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

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

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია

მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

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

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეუძლება 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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწს 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 მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

დამატებითი ვადის უშუალოდ 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.

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

„ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის 1-2 პუნქტების¹ თანახმად, ტურისტს შეუძლია შეწყვიტოს ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე ნებისმიერ დროს. თუ ტურისტი ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულებას წყვეტს ამ პუნქტის შესაბამისად, იგი ვალდებულია ტუროპერატორს გადაუხადოს ხელშეკრულების შეწყვეტის სათანადო და დასაბუთებული საფასური. ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს მისი შეწყვეტისთვის გონივრულ და სტანდარტულ საფასურს ხელშეკრულების შეწყვეტიდან პაკეტის დაწყებამდე არსებული დროის შესაბამისად. შეწყვეტის სტანდარტული საფასურის არარსებობის შემთხვევაში შეწყვეტის საფასურის ოდენობა უნდა შეესაბამებოდეს პაკეტის ღირებულებას, ხარჯების დანაზოგისა და ალტერნატიული ტურისტული მომსახურებების უზრუნველყოფის შემოსავლის გამოკლებით. ტურისტის მოთხოვნით ტუროპერატორმა უნდა წარადგინოს შეწყვეტის საფასურის ოდენობის დასაბუთება. მიუხედავად ამ მუხლის პირველი პუნქტისა, ტურისტს უფლება აქვს, შეწყვიტოს ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე საფასურის გადახდის გარეშე გარდაუვალი და განსაკუთრებული გარემოებების არსებობისას, რომლებიც წარმოიშობა დანიშნულების ადგილზე ან მის უშუალო სიახლოვეს, რაც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს პაკეტის შესრულებაზე ან მგზავრების გადაყვანაზე. ამ პუნქტის შესაბამისად ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში ტურისტს უფლება აქვს, სრულად აუნაზღაუროდეს ნებისმიერი თანხა, რომელიც მან პაკეტის ფარგლებში გადაიხადა, თუმცა მას არ აქვს დამატებითი კომპენსაციის მიღების უფლება.

¹ ამოქმედდ. 2027 წლის 1 ივნისიდან

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც 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.

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

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.

პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საგზურით მოგზაურობისა და კომბინირებული სამოგზაურო მომსახურებების შესახებ, რომლითაც ცვლილებები შედის ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციაში და 2011/83/EU დირექტივაში და უქმდება საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ნოემბრის (EU) 2015/2302 დირექტის მე-12 მუხლის თანახმად, წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ მოგზაურს ჰქონდეს უფლება, შეწყვიტოს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება ნებისმიერ დროს სამოგზაურო პაკეტის დაწყებამდე. როდესაც მოგზაური წვეტს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულებას ამ პუნქტის მიხედვით, მოგზაურს შესაძლოა მოსთხოვონ, რომ მან ორგანიზატორს გადაუხადოს ხელშეკრულების შეწყვეტის შესაბამისი და გამართლებული მოსაკრებელი. საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება შესაძლებელია განსაზღვრავდეს შეწყვეტის გონივრულ, სტანდარტულ მოსაკრებელს, ხელშეკრულების შეწყვეტის დროის საფუძველზე, პაკეტის დაწყებამდე და მოსალოდნელი ხარჯების დანაზოგს და შემოსავალს ალტერნატიული სამოგზაურო მომსახურებების უზრუნველყოფიდან. შეწყვეტის სტანდარტული მოსაკრებლის არარსებობის შემთხვევაში, შეწყვეტის მოსაკრებლის ოდენობა უნდა შეესაბამებოდეს პაკეტის ფასს ხარჯების დანაზოგისა და ალტერნატიული სამოგზაურო მომსახურებების უზრუნველყოფის შემოსავლის გამოკლებით. მოგზაურის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, ორგანიზატორმა უნდა დაასაბუთოს შეწყვეტის მოსაკრებლების ოდენობა.

მიუხედავად პირველი აბზაცისა, მოგზაურს უნდა ჰქონდეს უფლება, შეწყვიტოს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე, შეწყვეტის რაიმე მოსაკრებლის გადახდის გარეშე, დანიშნულების ადგილას ან მის უშუალო სიახლოვეს გარდაუვალი ან განსაკუთრებული გარემოების დადგომისას, რაც მნიშვნელოვნად იმოქმედებს პაკეტის შესრულებაზე, ან მნიშვნელოვნად იმოქმედებს დანიშნულების ადგილას მგზავრების გადაყვანაზე. ამ პუნქტის მიხედვით საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოგზაურს უფლება უნდა ჰქონდეს, სრულად დაიბრუნოს პაკეტისთვის გადახდილი ნებისმიერი თანხა, მაგრამ არ უნდა ჰქონდეს უფლება, მიიღოს დამატებითი კომპენსაცია.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში 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

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.⁴ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁵ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში, როგორც მოკვლევის შედეგად დადგინდა, მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას სრულად. შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრულ, ზემოაღნიშნულ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

⁴ Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁶

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,⁷ 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.⁸

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, სოციალურ ქსელ Instagram-ისა ([Travelfy \(@travelfy.ge\)](https://www.instagram.com/travelfy) • [Instagram photos and videos](https://www.instagram.com/travelfy)) და Facebook-ის გვერდის „Travelfy“ (<https://www.facebook.com/travelfyofficial>) მეშვეობით, ხოლო განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ მომხმარებელთან ხელშეკრულება დადო სატელეკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით - ტელეფონით (აპლიკაცია whatsapp-ის საშუალებით). კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁷ იქვე, აბზაცი 53

⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია. აღნიშნულის გათვალისწინებით, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეძენის (სასტუმროს ჯავშნის) პერიოდში სავაჭრო გვერდებზე - „Travelfy“ ([Travelfy \(@travelfy.ge\) • Instagram photos and videos](https://www.facebook.com/travelfyofficial)) (<https://www.facebook.com/travelfyofficial>) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ, საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ ყოფილა (მოვაჭრეს აღნიშნული, სრულყოფილად, არც სატელეკომუნიკაციო კავშირის მეშვეობით არ მიუწოდებია მომხმარებლისათვის), კერძოდ:

- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.
- ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის/მომსახურების უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁹ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.¹⁰

⁹ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

¹⁰ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

3.3. მომსახურების ჯეროვანი შესრულება

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

იმისათვის, რათა შეფასდეს, მოვაჭრის მხრიდან ჰქონდა, თუ არა ადგილი ხელშეკრულების ნაკლიან შესრულებას, მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედება განხილულ უნდა იქნას კანონის მე-18 მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია „მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორებების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - N2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ N2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

N2011/83/EC 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 უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

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

როგორც ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში 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. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე).¹¹

საგზურით მოგზაურობისა და კომბინირებული სამოგზაურო მომსახურებების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ნოემბრის (EU) 2015/2302 დირექტივის, რომლითაც ცვლილებები შედის ევროპარლამენტისა და საბჭოს რეგულაცია (EC) No 2006/2004 და დირექტივაში 2011/83/EU და უქმდება საბჭოს დირექტივა 90/314/EEC, მე-12 მუხლის თანახმად, წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ მოგზაურს ჰქონდეს უფლება, შეწყვიტოს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება ნებისმიერ დროს სამოგზაურო პაკეტის დაწყებამდე. როდესაც მოგზაური წყვეტს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულებას ამ პუნქტის მიხედვით, მოგზაურს შესაძლოა მოსთხოვონ, რომ მან ორგანიზატორს გადაუხადოს ხელშეკრულების შეწყვეტის შესაბამისი და გამართლებული მოსაკრებელი. საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება შესაძლებელია განსაზღვრავდეს შეწყვეტის გონივრულ, სტანდარტულ მოსაკრებელს, ხელშეკრულების შეწყვეტის დროის საფუძველზე, პაკეტის დაწყებამდე და მოსალოდნელი ხარჯების დანაზოგს და შემოსავალს ალტერნატიული სამოგზაურო მომსახურებების უზრუნველყოფიდან. შეწყვეტის სტანდარტული მოსაკრებლის არარსებობის შემთხვევაში, შეწყვეტის მოსაკრებლის ოდენობა უნდა შეესაბამებოდეს პაკეტის ფასს ხარჯების დანაზოგისა და ალტერნატიული სამოგზაურო მომსახურებების უზრუნველყოფის შემოსავლის გამოკლებით. მოგზაურის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, ორგანიზატორმა უნდა დაასაბუთოს შეწყვეტის მოსაკრებლების ოდენობა.

ამავსე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად კი, მიუხედავად 1-ლი პუნქტისა, მოგზაურს უნდა ჰქონდეს უფლება, შეწყვიტოს საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე, რაიმე მოსაკრებლის გადახდის გარეშე, დანიშნულების ადგილას ან მის უშუალო სიახლოვეს გარდაუვალი ან განსაკუთრებული გარემოების დადგომისას, რაც მნიშვნელოვნად იმოქმედებს პაკეტის შესრულებაზე, ან მნიშვნელოვნად იმოქმედებს დანიშნულების ადგილას მგზავრების გადაყვანაზე. ამ პუნქტის მიხედვით საგზურით მოგზაურობის ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოგზაურს უფლება უნდა ჰქონდეს, სრულად დაიბრუნოს პაკეტისთვის გადახდილი ნებისმიერი თანხა, მაგრამ არ უნდა ჰქონდეს უფლება, მიიღოს დამატებითი კომპენსაცია.

ამავსე დირექტივის, მე-5 მუხლის (ინფორმირების ვალდებულება) თანახმად კი, მოგზაური უზრუნველყოფილი უნდა იყოს პაკეტის თაობაზე სრულყოფილი ინფორმაციით, მათ შორის, ინფორმაციით იმის შესახებ, რომ მოგზაურს აქვს უფლება, შეწყვიტოს ხელშეკრულება ნებისმიერ დროს, პაკეტის დაწყებამდე, შესაბამისი შეწყვეტის მოსაკრებლის გადახდის სანაცვლოდ ან, საჭიროების შემთხვევაში, ორგანიზატორის მიერ მოთხოვნილი სტანდარტული შეწყვეტის მოსაკრებლების გადახდის სანაცვლოდ, 12(1) მუხლის შესაბამისად.

საგულისხმოა, რომ აღნიშნული მიდგომები გაზიარებულია „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონში, რომლის თანახმადაც, ტურისტს შეუძლია შეწყვიტოს ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე ნებისმიერ დროს. თუ ტურისტი ტურისტული პაკეტის

¹¹ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

ხელშეკრულებას წყვეტს ამ პუნქტის შესაბამისად, იგი ვალდებულია ტუროპერატორს გადაუხადოს ხელშეკრულების შეწყვეტის სათანადო და დასაბუთებული საფასური. ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს მისი შეწყვეტისთვის გონივრულ და სტანდარტულ საფასურს ხელშეკრულების შეწყვეტიდან პაკეტის დაწყებამდე არსებული დროის შესაბამისად. შეწყვეტის სტანდარტული საფასურის არარსებობის შემთხვევაში შეწყვეტის საფასურის ოდენობა უნდა შეესაბამებოდეს პაკეტის ღირებულებას, ხარჯების დანაზოგისა და ალტერნატიული ტურისტული მომსახურებების უზრუნველყოფის შემოსავლის გამოკლებით. ტურისტის მოთხოვნით ტუროპერატორმა უნდა წარადგინოს შეწყვეტის საფასურის ოდენობის დასაბუთება.

მიუხედავად ამ მუხლის პირველი პუნქტისა, ტურისტს უფლება აქვს, შეწყვიტოს ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულება პაკეტის დაწყებამდე საფასურის გადახდის გარეშე გარდაუვალი და განსაკუთრებული გარემოებების არსებობისას, რომლებიც წარმოიშობა დანიშნულების ადგილზე ან მის უშუალო სიახლოვეს, რაც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს პაკეტის შესრულებაზე ან მგზავრების გადაყვანაზე. ამ პუნქტის შესაბამისად ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში ტურისტს უფლება აქვს, სრულად აუნაზღაურდეს ნებისმიერი თანხა, რომელიც მან პაკეტის ფარგლებში გადაიხადა, თუმცა მას არ აქვს დამატებითი კომპენსაციის მიღების უფლება.

„ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, ტურისტული პაკეტი (შემდგომ – პაკეტი) არის ორი ან ორზე მეტი სხვადასხვა ტურისტული მომსახურების ერთობლიობა, რომლებიც განკუთვნილია ერთი მოგზაურობისთვის, თუ სრულდება ამ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ერთ-ერთი პირობა. გამონაკლისია შემთხვევა, როდესაც ამ მუხლის „პ.ა“, „პ.ბ“ ან „პ.გ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული მომსახურება გაერთიანებულია ამავე მუხლის „პ.დ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ ერთ ან ერთზე მეტ ტურისტულ მომსახურებაში, თუ ეს ტურისტული მომსახურება (მომსახურებები) არ შეადგენს ტურისტული მომსახურებების ჯამური ღირებულების სულ მცირე 25 პროცენტს, რეკლამირებული არ არის და არც სხვა მხრივ არის ტურისტული მომსახურებების ერთობლიობის არსებითი ნაწილი ან არჩეული და შეძენილია მას შემდეგ, რაც ამ მუხლის „პ.ა“, „პ.ბ“ ან „პ.გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ტურისტული მომსახურების განხორციელება დაწყებულია. ამ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულია შემდეგი პირობები: პ.ა) ტურისტული მომსახურებები ერთმა მოვაჭრემ გააერთიანა, მათ შორის, ტურისტის მოთხოვნით ან მისი შერჩევით, ყველა მომსახურებისთვის ერთი ხელშეკრულების გაფორმებამდე; პ.ბ) ტურისტული მომსახურების მიმწოდებლებთან დადებულია ან დადებული არ არის ცალკე ხელშეკრულებები და ტურისტული მომსახურებები აკმაყოფილებს ერთ-ერთ შემდეგ პირობას: პ.ბ.ა) შეძენილია გაყიდვის ერთ პუნქტში და ტურისტული მომსახურებები შეირჩევა მანამ, სანამ ტურისტი თანხმობას განაცხადებს თანხის გადახდაზე; პ.ბ.ბ) შეთავაზებულია, იყიდება ან ანგარიშსწორება ხდება ჯამური ღირებულების სანაცვლოდ; პ.ბ.გ) რეკლამირებულია ან იყიდება „პაკეტის“ ან მსგავსი ტერმინის გამოყენებით; პ.ბ.დ) გაერთიანებულია იმ ხელშეკრულების დადების შემდეგ, რომლის საფუძველზედაც მოვაჭრე ტურისტს ანიჭებს უფლებამოსილებას, სხვადასხვა ტურისტულ მომსახურებას შორის გააკეთოს არჩევანი; პ.ბ.ე) შეძენილია სხვადასხვა მოვაჭრისგან ერთმანეთთან დაკავშირებული ონლაინდაჯავშნის პროცედურით, თუ მოვაჭრე, რომელთანაც დადებულია პირველი

ხელშეკრულება, სხვა მოვაჭრეს/მოვაჭრეებს აცნობებს ტურისტის სახელს, გადახდის დეტალებსა და ელექტრონული ფოსტის მისამართს და ამ უკანასკნელ მოვაჭრესთან/მოვაჭრეებთან იღება ხელშეკრულება პირველი ტურისტული მომსახურების დაჯავშნის დადასტურებიდან არაუგვიანეს 24 საათისა;

ღირექტივის თანახმად კი, „პაკეტი“ არის მინიმუმ ორი განსხვავებული ტიპის სამოგზაურო მომსახურების კომბინაცია, რომელიც ემსახურება ერთი მოგზაურობის ან დასვენების მიზანს, თუ: (a) აღნიშნული მომსახურებები გაერთიანებულია ერთი მოვაჭრის მიერ, მათ შორის, მოგზაურის მოთხოვნით ან მისი შერჩევით ყველა მომსახურებისთვის ერთი ხელშეკრულების გაფორმებამდე; ან (b) მიუხედავად იმისა, არის თუ არა ინდივიდუალური სამოგზაურო მომსახურების მიმწოდებლებთან ცალკე ხელშეკრულებები დადებული, ეს მომსახურებები: (i) შეძენილია ერთ რეალიზაციის პუნქტში და აღნიშნული მომსახურებები შეირჩა მანამ, სანამ მოგზაური დათანხმდებოდა გადახდაზე, (ii) შეთავაზებულია, გაყიდულია ან შეფასებულია სრული მომსახურების ფასით ან საერთო ფასით, (iii) რეკლამირებულია ან გაყიდულია ტერმინის „პაკეტი“ ან მსგავსი ტერმინის ქვეშ, (iv) გაერთიანებულია ხელშეკრულების დადების შემდეგ, რომლითაც მოვაჭრე მოგზაურს უფლებას აძლევს, არჩევანი გააკეთოს სხვადასხვა ტიპის სამოგზაურო მომსახურებებს შორის, (v) შეძენილია დამოუკიდებელი მოვაჭრეებისგან კომბინირებული ონლაინ დაჯავშნის პროცედურის მეშვეობით, როდესაც მოგზაურის სახელი, გადახდის დეტალები და ელექტრონული ფოსტის მისამართი გადაეცემა მოვაჭრისგან, რომელთანაც გაფორმებულია პირველი ხელშეკრულება, მეორე მოვაჭრეს ან მოვაჭრეებს და ხელშეკრულება უკანასკნელ მოვაჭრესთან ან მოვაჭრეებთან დადებულია პირველი სამოგზაურო მომსახურების ჯავშანის დადასტურებიდან მაქსიმუმ 24 საათის განმავლობაში.

სამოგზაურო მომსახურებების კომბინაცია, როდესაც არაუმეტეს ერთი ტიპის სამოგზაურო მომსახურება, მითითებული 1-ლი პუნქტის (a), (b) ან (c) ქვეპუნქტებში, გაერთიანებულია 1-ლი პუნქტის (d) ქვეპუნქტში მითითებულ ერთ ან მეტ ტურისტულ მომსახურებასთან, არ არის პაკეტი, თუ ეს უკანასკნელი მომსახურებები: (a) არ შეადგენს კომბინაციის ღირებულების მნიშვნელოვან წილს და არაა რეკლამირებული, როგორც კომბინაციის არსებითი ელემენტი და სხვაგვარად არ წარმოადგენს კომბინაციის არსებით ელემენტს; ან (b) შერჩეული და შეძენილია მხოლოდ 1-ლი პუნქტის (a), (b) ან (c) ქვეპუნქტში მითითებული სამოგზაურო მომსახურების დაწყების შემდეგ;

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, როგორც საერთაშორისო, ასევე ადგილობრივი საკანონმდებლო ჩანაწერების ანალიზის საფუძველზე და საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ მოცემულ შემთხვევაში სახეზეა ერთი მოვაჭრისაგან, ერთი მოგზაურობის ფარგლებში შეძენილი სერვისები, ტურისტული პაკეტი - კონცერტის ბილეთის შეძენა, განთავსებისა და გადაყვანის მომსახურებები, შესაბამისად სახეზეა ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება.

იმის შესაფასებლად, თუ რა გავლენა შეიძლება ჰქონოდა კონცერტის გაუქმებას შესყიდული ტურისტული პაკეტის ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესის დაკარგვაზე, სააგენტოს განმარტებით, უნდა შეფასდეს ტურისტულ პაკეტში შემავალი თითოეული მომსახურების ბუნება. აღნიშნულის განსასაზღვრად, აუცილებელია შეფასდეს

სარეკლამო პოსტის ვიზუალური თუ ტექსტური არქიტექტურა და მასზე დაყრდნობით, მომხმარებელში პაკეტის თაობაზე სავარაუდო აღქმის ჩამოყალიბების ასპექტები.

როგორც ეს საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი მაალებით დგინდება, კომპანიის მხრიდან პაკეტის თაობაზე რეკლამა მოცემულია შემდეგი სახით: პირველ რიგში მითითებულია წარწერა - „KANYE WEST – LIVE“, ხოლო შემდგომ მოცემულია ტურისტული პაკეტის სხვა მახასიათებლები (სასტუმროსა და ავიაბილეთების თაობაზე ინფორმაციის ჩათვლით).



Travelify
December 25, 2025 · 🌐

🔥 KANYE WEST — LIVE 🇮🇹

📍 კომფორტული ფრენა თბილისიდან . 📅 30 წუთი კონცერტის ქალაქამდე . 📺 ბილეთები ნებისმიერ ზონაში.

📍 ბოლონია / Bologna
📍 ღირებულება: 2177 €
📍 16 ივლისი - 19 ივლისი (4 დღე / 3 ღამე)

📍 Mitico Hotel & Natural Spa ★★★★★ 2177 €
<https://ref.ge/zrIPH>

ფასები კატეგორიების მიხედვით:

- ✓ Blue Zone - 2177 €
- ✓ Yellow Zone + Pre and After Party - 2395 €
- ✓ Pit Red Energy + Pre and After Party - 2784 €

ღირებულებაში შედის:

- ✓ ავიაბილეთები თბილისიდან;
- ✓ 8 კგ ნეღმარგი;
- ✓ სასტუმრო;
- ✓ კვება: BB - საუზმით;
- ✓ კონცერტზე დასასწრები ბილეთი;
- ✓ სამოგზაურო დაზღვევა.

⚠️ შენიშვნა:

- ფასი მოცემულია თითო ადამიანზე ორ ადგილიან ნომერში;
- ფასი ცვალებადია.

დასაყავნად დაგვიკავშირდით:

☎ 2 033 022; (ოფისი)
☎ 555 20 10 50; (ცხელი ზარი)

ან გვეწვიეთ "Travelify" ოფისში:
📍 შალვა ნუცუბიძის 201

#Travelify #AlwaysUp 📸❤️👍

სარეკლამო პოსტის ანალიზი ცხადჰყოფს, რომ შეთავაზების მთავარი პირობა არის ღონისძიება, კანზე უესტის კონცერტი, ხოლო სხვა ტურისტული მომსახურებები (ფრენა, სასტუმროში განთავსება და ა.შ) აღიქმება როგორც დამხმარე/თანმდევი ელემენტები, რამდენადაც უკავშირდება სწორედ ზემოაღნიშნულ ღონისძიებაზე დასწრების უზრუნველყოფას.

ხაზგასასმელია, რომ რამდენადაც ვიზუალური ცენტრი - ბანერის უდიდესი ნაწილი ეთმობა მომღერალ კანზე უესტის ფოტოსურათს, დინამიკურ ვიზუალურ ეფექტებსა და მისი სახელის მსხვილი შრიფტით გამოსახვას („KANYE WEST“), მომხმარებელი პირველ რიგში აღიქვამს სწორედ მომღერლის კონცერტს და არა მისგან დამოუკიდებლად იტალიაში მოგზაურობის დეტალებს. ამასთან, პოსტი დასაწყისში ტექსტით: „KANYE WEST - LIVE“, პირველივე სიტყვებით აანონსებს ღონისძიებას (და არა მისგან დამოუკიდებელ ტურს), დამატებითი სერვისების ფორმულირებები: „კომფორტული ფრენა თბილისიდან“ – კი წარმოდგენილია, როგორც კონცერტზე მოხვედრის საშუალება, „30 წუთი კონცერტის ქალაქამდე“ – ორიენტირი ისევ კონცერტის ჩატარების ადგილმდებარეობაზეა, ხოლო, მითითება, „ბილეთები ნებისმიერ ზონაში“ – კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ღონისძიებაზე დასასწრები ბილეთების ხელმისაწვდომობას და ამდენად ისევ და ისევ უკავშირდება ჩასატარებელ ღონისძიებას.

სააგენტოს შეფასებით, ზემოაღნიშნული სარეკლამო პოსტის ვიზუალური ნაწილისა და შინაარსობრივი აქცენტების გაანალიზება ცხადყოფს, რომ, რეკლამის ნახვის შემდგომ საშუალო მომხმარებლის მიერ პაკეტის შესყიდვის გადაწყვეტილება განპირობებულია არა იტალიაში ზოგადი ტურისტული მოგზაურობის სურვილით, არამედ უპირველესად, კანის უესტის კონცერტზე დასწრების ინტერესით. შესაბამისად, მექანიკური პაკეტის არსებით სიკეთეს წარმოადგენს უშუალოდ ღონისძიებაზე დასწრება, ხოლო ტურისტული პაკეტის ყველა დარჩენილი კომპონენტი/მომსახურება (მგზავრობა, განთავსება და ა.შ) აღიქმება არა როგორც დამოუკიდებელი მომსახურება, არამედ როგორც აღნიშნული მთავარი მიზნის მიღწევის უზრუნველსაყოფი, დამხმარე და ინსტრუმენტული საშუალებები.

აღნიშნულ პოზიციას ამყარებს მომხმარებელსა და მოვაჭრის წარმომადგენელს შორის წარმართული მიმოწერის შინაარსიც, რომლის თანახმადაც, კომუნიკაციის პირველივე ეტაპზე მომხმარებლის მიერ ინტერესი გამოხატულია „ბოლონიაში, კანის უესტის ტურის“ მიმართ. აღნიშნული კი ადასტურებს, რომ ხელშეკრულების დადების მთავარ მამოძრავებელ ძალას უშუალოდ ღონისძიება წარმოადგენდა, ხოლო თანმდევი სერვისები აღნიშნული ძირითადი მიზნის უზრუნველყოფას ემსახურებოდა.

სამოქალაქო კოდექსის 327-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულება დადებულად ითვლება, თუ მხარეები მის ყველა არსებით პირობაზე შეთანხმდნენ საამისოდ გათვალისწინებული ფორმით. არსებითად ჩაითვლება ხელშეკრულების ის პირობები, რომლებზედაც ერთ-ერთი მხარის მოთხოვნით მიღწეულ უნდა იქნეს შეთანხმება, ანდა რომლებიც ასეთად მიჩნეულია კანონის მიერ.

კანონი არ განსაზღვრავს არსებითი პირობების ჩამონათვალს, გარდა იშვიათი გამონაკლისისა. თუმცა თითოეული ტიპის ხელშეკრულებას აქვს კანონით გაწერილი „მინიმალური შინაარსი“, რომელსაც ქმნიან ის პირობები (მაგ., ნასყიდობისას: მხარეები, საგანი, ფასი), რომლებზე შეთანხმების გარეშე ხელშეკრულება არ დაიდება (ე.წ. *essentialia negotii*). მხარეებს შეუძლიათ, კონკრეტული გარიგების კანონით გაწერილი „მინიმალური შინაარსი“ შეავსონ დამატებითი პირობებით, ზოგადად არაარსებითი პირობებისთვის (*accidentalia negotii*) 327 მე-2 მუხლის გაგებით არსებითი ხასიათის მინიჭებით. აუცილებელია, რომ ამ პირობებთან დაკავშირებით მხარეებმა მიაღწიონ შეთანხმებას, სხვაგვარად ხელშეკრულება არ დაიდება. ჩვეულებრივ, არსებითად მოიაზრება პირობები, რომლებიც გამოხატავენ შესაბამისი ხელშეკრულების ბუნებას. ტრადიციულად, როგორც დოქტრინის, ისე პრაქტიკის მიერ ჩამოყალიბდა საკითხთა წრე, რომელზეც მხარეთა შეთანხმება აუცილებლად მიჩნეული, – საგანი, ფასი და ხელშეკრულების ვადა, – თუმცა ესენი ვერ იქნება გამოყენებული ყველა ტიპის ხელშეკრულების მიმართ. მაგ., ფასი ყველა ხელშეკრულებისთვის ვერ იქნება არსებითი პირობა, რადგან არსებობს ე.წ. უსასყიდლო ხელშეკრულებებიც. იმავდროულად, სასყიდლიან ხელშეკრულებებში შესაძლებელია, ფასი პირდაპირ არ იყოს მითითებული და ეს არ გახდეს ხელშეკრულების დადების ხელშემშლელი გარემოება, თუ გათვალისწინებულია მისი განსაზღვრის წესი. ასეთ დროს საკმარისია, ხელშეკრულება შეიცავდეს ფასის განსაზღვრის მეთოდს, რაც შეიძლება, გამოიხატოს მაგ., განსაზღვრულ დროს არსებულ საბაზრო ფასებზე მითითებით, კონკრეტული ექსპერტის მიერ ფასის განსაზღვრის მინდობით და სხვ. ზემოთ აღნიშნული პირობებიდან ხელშეკრულების საგანი, როგორც ჩანს, მაინც გადამწყვეტი მნიშვნელობისაა და მასზე, პირველ

ყოვლისა, უნდა განხორციელდეს შეთანხმება. ხელშეკრულებები, უპირველეს ყოვლისა, საგნის მიხედვით განირჩევიან, და სწორედ საგანია ხელშეკრულებათა გამიჯვნის ყველაზე საიმედო საშუალება.

გარდა ამისა, როგორც ზემოთ აღინიშნა, მხარემ შესაძლოა, ისეთ პირობაზე მიუთითოს, როგორც მისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობის მქონეზე, რომელიც საერთოდ სცდება ამ პირობათა ნუსხას. ანუ პირობა, რომელიც ჩვეულებრივ არაა მიჩნეული არსებითად, შესაძლოა, გახდეს ასეთი, თუ მხარის მოთხოვნით მასზე აუცილებლად უნდა განხორციელდეს შეთანხმება. შესაბამისად, ის ერთ-ერთი მხარის მიერ წინასწარ დასახელებული იყო როგორც არსებითი. ჩვეულებრივ, ასეთი პირობა დამოკიდებულია ხელშეკრულების სახეზე, ერთ-ერთი მხარის განზრახვაზე. ამ ჯგუფის პირობები, პირველ რიგში, მოიცავს უზრუნველყოფის დამატებით საშუალებებს (გირაო, თავდებობა, დაზღვევა), ასევე ორმხრივი ვალდებულებების შესრულების თავისებურებებს. როგორც წესი, მხარეებმა უნდა იხელმძღვანელონ შესაბამისი ხელშეკრულების არსით და მისადმი დამახასიათებელი თავისებურებებით. თუმცა, როგორც აღინიშნა, მხარემ შესაძლოა, ისეთ პირობაზე მოითხოვოს შეთანხმება, რომელიც სცდება კონკრეტული ხელშეკრულებისთვის ტრადიციულად დამახასიათებელი პირობების ნუსხას და ამით ეს პირობა არსებითი მნიშვნელობისა გახადოს ხელშეკრულების დასაღებად.¹²

სააგენტო განმარტავს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მხარეთა შორის წარმართული მიმოწერისა და კომპანიის მიერ განთავსებული სარეკლამო პოსტის შეფასება ცხადჰყოფს, რომ ხელშეკრულების არსებით პირობასა და მომხმარებლის მთავარ ნების გამოვლენის მამოტივირებელ წინაპირობას უშუალოდ კანზე უესტის კონცერტზე დასწრება და არა იტალიაში, ზოგადად, ტურისტული მოგზაურობა წარმოადგენს. შესაბამისად, იტალიაში გამგზავრება და ტურში შემავალი სხვა მომსახურებები არ არის დამოუკიდებელი სერვისები და განხილულ უნდა იქნეს ზემოაღნიშნულ მთავარ ღონისძიებაზე - კონცერტზე დასწრების უზრუნველყოფა სერვისებად.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. 3. დამატებითი ვადის უმედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. 4. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ

¹² სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, გვ. 91-93, თბილისი 2019

ამკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა. 5. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

უზენაესი სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკით, სამოქალაქო კოდექსის 352-ე მუხლის 1-ლი ნაწილის თანახმად თუ ხელშეკრულების მხარე 405-ე მუხლს გათვალისწინებული პირობების არსებობისას უარს იტყვის ხელშეკრულებაზე, მაშინ მიღებული შესრულება და სარგებელი მხარეებს უბრუნდებათ. როგორც აღნიშნული ნორმიდან იკვეთება, ხელშეკრულებიდან გასვლისათვის (ხელშეკრულებაზე უარის თქმისათვის) აუცილებელია სახეზე იყოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლით გათვალისწინებული შემთხვევები. აღნიშნული ნორმის საფუძველზე თუ ხელშეკრულების ერთი მხარე არღვევს ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებას, მაშინ ხელშეკრულების მეორე მხარეს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე ვალდებულების შესრულებისათვის მის მიერ დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ. თუკი ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ დაირღვა, მაშინ კრედიტორს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ ვალდებულების დარჩენილი ნაწილის შესრულება მისთვის დაკარგა ინტერესი. ვინაიდან მოცემულ შემთხვევაში ადგილი აქვს ვალდებულების დარჩენილი ნაწილის შეუსრულებლობას, ასეთ შემთხვევაში სახეზე უნდა იყოს კრედიტორის მიერ შესრულებისადმი ინტერესის დაკარგვის ფაქტი. მაგრამ ასეთ შემთხვევაში შესრულების ინტერესი არ უნდა გამომდინარეობდეს მხოლოდ და მხოლოდ კრედიტორის სუბიექტური მოსაზრებიდან, არამედ იგი უნდა იკვეთებოდეს ობიექტური გარემოებებიდანაც, რომელთა გამოც კრედიტორის ვალდებულების შესრულება აზრს კარგავს.¹³

საქმეში წარმოდგენილი მიმოწერა ცალსახად ადასტურებს, რომ მხარეთა შორის ურთიერთობა, მომხმარებლის მხრიდან სწორედ „ბოლონიაში, ქანიეს ტურით“ დაინტერესებით დაიწყო და მისი მხრიდან ძირითადი აქცენტიც სწორედ ამ ღონისძიებაზე ინფორმაციის მიწოდების თხოვნას მიემართა. მიმოწერის შინაარსი ცხადყოფს, რომ მომხმარებლის მთავარი სამიზნე და ობიექტური მოტივაცია კონცერტზე მოხვედრა იყო, მის მიერ ტური აღქმულია, როგორც უპირატესად კონცერტი და ამ კონცერტზე დასასწრებად საჭირო მომსახურებების ერთობლიობა. ამასთან, ხაზგასასმელია, რომ, საქმეში, მომხმარებელთა მხრიდან იტალიაში, კანზე უესტის კონცერტისაგან დამოუკიდებლად, ზოგადი მოგზაურობის სურვილი არ გამოკვეთილა. აღნიშნულს ადასტურებს ის ფაქტიც, რომ მომხმარებლებმა კონცერტის გაუქმების შესახებ 2026 წლის 30 მაისს უცხოური მედიით შეიტყვეს (აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს მათთვის ეს ინფორმაცია არ მიუწოდებია) და მხოლოდ აღნიშნულის შემდეგ, 2 ივნისს, მოვაჭრეს მიმართეს და აცნობეს, რომ ხელშეკრულების შესრულებამ მათთვის ინტერესი დაკარგა.

¹³ ას-1001-1200-08 24 მარტი, 2009 წელი;

სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს მოვაჭრის პოზიციაზე, რომლის თანახმადაც, მომხმარებლებს განემარტათ, რომ კონცერტის გაუქმების შემთხვევაში კონცერტის ბილეთების საფასური უკან ბრუნდებოდა. სააგენტო აღნიშნავს, რომ საქმეში წარმოდგენილი მასალით დასტურდება, რომ გაყიდულია ტურისტული პაკეტი, შესაბამისად, პაკეტთან და მასში შემავალ მომსახურებებთან დაკავშირებული, ტურისტებისათვის საჭირო ყველანაირი ინფორმაციის სრულყოფილად მიწოდების ვალდებულება სწორედ მოვაჭრეს გააჩნდა. ხაზგასასმელია, რომ ინფორმაცია, თუ რა შედეგებს გამოიწვევდა კონცერტის გაუქმება მთლიან ტურთან მიმართებით, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის არ მიუწოდებია, მაშინ როცა სწორედ იგი იყო, როგორც ხელშეკრულების ძლიერ მხარე, ვალდებული, მთლიანი ტურის (სრული პაკეტის) გაუქმების შედეგებზე მოეხდინა მხარეების ინფორმირება, ვინაიდან იგი მომსახურებობას ყიდდა როგორც „პაკეტს“.

ამასთან, გასათვალისწინებელია, ტურის ჩატარების თარიღსა და ხელშეკრულებაზე უარის თქმის დროს შორის არსებული დროითი ინტერვალიც. ტურის განხორციელების პერიოდი 2026 წლის 15-19 ივლისი იყო, ხოლო მომხმარებლებმა ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნა ღონისძიების გაუქმების შეტყობინებისთანავე, ტურის დაწყებამდე ერთ თვეზე მეტი ვადით ადრე დააფიქსირეს. სააგენტოს შეფასებით, აღნიშნული გარემოება კიდევ ერთხელ ცხადყოფს, რომ ხელშეკრულებიდან გასვლის სურვილი ღონისძიების გაუქმებამ განაპირობა და აღნიშნული განხორციელდა ობიექტურად შესაძლებელი გონივრული ვადით ადრე (ღონისძიების გაუქმების შეტყობიდან მე-3 დღესვე). მოცემული ფაქტობრივი გარემოების ანალიზი იძლევა დასკვნის საფუძველს, რომ, რომ არა ზემოაღნიშნული, კანთა უესტის კონცერტი, მომხმარებელი მოვაჭრესთან ტურისტული მომსახურეობის ხელშეკრულებას მხოლოდ იტალიის ქალაქ ბოლონიაში მოგზაურობის თაობაზე საერთოდ არ დადებდა.

სააგენტო იზიარებს მომხმარებელთა პოზიციას, რომლის თანახმადაც, ვინაიდან კანთა უესტის კონცერტი წარმოადგენდა გარიგების არსებით, ძირითად პირობას, მისმა გაუქმებამ, ტურს მთლიანად დაუკარგა თავდაპირველი მიზნობრივი დატვირთვა და, შესაბამისად, მომხმარებელს ხელშეკრულების დარჩენილი ნაწილის შესრულებისადმი ყოველგვარი ინტერესი მოუსპო.

ტურისტულ პაკეტში შემავალი მომსახურებების მიუწოდებლობის/არაჯეროვნად შესრულების/ობიექტური გარემოებების გამო ტურის გაუქმებასთან მიმართებით, აღსანიშნავია, ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (CJEU) პრეცედენტული გადაწყვეტილების (საქმე - Case C-469/24)¹⁴ თანახმად, სასამართლომ დაადგინა, რომ მოგზაურებს შესაძლებელია ჰქონდეთ სამოგზაურო პაკეტის სრული ღირებულების დაბრუნების უფლება, თუ ხელშეკრულება სათანადოდ არ შესრულდა, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ზოგიერთი სერვისი უკვე გაწეულია. სასამართლო მიუთითებს, რომ ეს იმ შემთხვევაში ხდება, როდესაც სერვისის მიწოდების

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:62024CJ0469>

დარღვევა იმდენად „სერიოზულია“, რომ ტურისტული პაკეტი ყოველგვარ აზრს კარგავს და მოგზაურისთვის ობიექტურ ინტერესს აღარ წარმოადგენს.

გადაწყვეტილებაში CJEU აცხადებს, რომ მოგზაურს გადახდილი თანხის სრული დაბრუნების უფლება აქვს არა მხოლოდ მაშინ, როდესაც მოგზაურობის ყველა სერვისი არ იქნა მიწოდებული ან როდესაც ისინი არასწორად იქნა გაწეული, არამედ მაშინაც, როდესაც მიუხედავად ზოგიერთი სერვისით სარგებლობისა, არასწორად გაწეული მომსახურება იმდენად ნაკლოვანია, რომ ტურისტული პაკეტი აზრს კარგავს და, შესაბამისად, მოგზაურისთვის ობიექტურად აღარ არის საინტერესო.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, დამატებითი ვადის უმედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევა უნდა განხორციელდეს კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების გათვალისწინებით.

სააგენტო განმარტავს, რომ მე-18 მუხლით გათვალისწინებული სამართლებრივი შედეგი მიღწევადია მაშინ, თუ მოვაჭრე მიუთითებს და დაამტკიცებს, რომ მან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება შეასრულა ჯეროვნად. მოცემულ შემთხვევაში კი, საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე, ირკვევა, რომ მოვაჭრის - შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ დარღვეულია მომსახურების გაწევის პირობები, რამდენადაც უგულებელყოფილია მომსახურების შესრულებისადმი ინტერესის დაკარგვის გამო ხელშეკრულებიდან გასვლისა და თანხის სრულად დაბრუნების უფლება, შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ კანონის მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი და მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს -

დაუბრუნოს ტურისტულ პაკეტში გადახდილი თანხა სრულად.

ვალდებულებითი სამართალი ეფუძნება გარკვეულ სამართლებრივ პრინციპებს, რომლებიც სამართლის ამ ინსტიტუტის ღირებულებათა სისტემას და მის სოციალურ-პოლიტიკურ არქიტექტურას ქმნიან. ეს პრინციპები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ სამოქალაქო კოდექსის განმარტებისა და მასში საკანონმდებლო ხარვეზების შევსების პროცესში. ამ თვალსაზრისით, განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს კეთილსინდისიერების პრინციპი. ამ

პრინციპზე დაფუძნებულია მთელი სამოქალაქო მართლწესრიგი.¹⁵ კეთილსინდისიერების პრინციპი არის ადამიანის უფლებათა გარანტიების კერძო სამართალში რეალიზების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმი.¹⁶ კეთილსინდისიერების პრინციპი კერძო სამართლის უმთავრესი¹⁷ და ზოგადსავალდებულო პრინციპია, რომელიც არ შემოიფარგლება ვალდებულების შესრულების სეგმენტით.¹⁸ კეთილსინდისიერი ქცევა ევალება ვალდებულებითი ურთიერთობის ნებისმიერ მონაწილეს და არ ექვემდებარება ხელშეკრულებით მეზღუდვას ან გამორიცხვას.¹⁹ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან იწარმოება, ივსება ან მას ეფუძნება ვალდებულებითი სამართლის ისეთი ცენტრალური ნორმები, როგორებიცაა, მაგ.: 115, 316 II, 361 II, 398, 399 მუხლები. ამ ნორმების გამოყენებისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს იმ გარემოებას, რომ სახეზეა კეთილსინდისიერების პრინციპის დაკონკრეტების მაგალითები, შესაბამისად ნორმის განმარტების შედეგები შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ პრინციპის არსთან.²⁰ საეჭვოობისას კი უპირატესობა უნდა მიენიჭოს იმ განმარტებას, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპთან უფრო ახლოს დგას. კეთილსინდისიერების პრინციპი აქტუალურია ხელშეკრულებათა მომზადების (317 II, 318), განმარტებისა (52, 337-340)²¹ და შესრულების (115, 316 II, 361 II)²² ეტაპებზე.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.²³

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.

¹⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2010 წლის 6 ივლისის № ას-7-6-2010 გადაწყვეტილება.

¹⁶ ჩაჩანიძე, სახელშეკრულებო თავისუფლება და სახელშეკრულებო სამართლიანობა თანამედროვე სახელშეკრულებო სამართალში, „მართლმსაჯულება და კანონი“, 3/2010, გვ. 22, 24.

¹⁷ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

¹⁸ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 38 და შემდგომი

¹⁹ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 38; ასევე იხ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

²⁰ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 58.

²¹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2007 წლის 5 ივნისის № ას-7-362-07 გადაწყვეტილება; ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 54 და შემდგომი.

²² 5 საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2007 წლის 5 ივნისის № ას-7-362-07 გადაწყვეტილება; საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

²³ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

კეთილისინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილისინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილისინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.²⁴

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილისინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტითა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.²⁵ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილისინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებითსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.²⁶

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. 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, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „თრეველფაის“ (ს/ნ 400282564) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.

²⁴ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

²⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022

²⁶ იქვე.