



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 მაისის №04/705 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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:

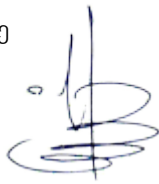
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 მაისის №04/705 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „LOVE TRAVEL“-ის (ს/ნ 406078532) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „LOVE TRAVEL“-ს (ს/ნ 406078532) 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 26-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „LOVE TRAVEL“-ს (ს/ნ 406078532) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.



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

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 მაისის №04/705 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	10
3.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა	15
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	21

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 29 აპრილის №01/3725 განცხადება შპს „LOVE TRAVEL“-ის (ს/ნ 406078532) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 მაისის №04/705 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 29 აპრილის №01/3725 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2026 წლის იანვრის დასაწყისში მოვაჭრისგან შეიძინა საოჯახო ტურისტული პაკეტი, რომელიც ორჯერად კვებას, ტრანსფერსა და დაზღვევას მოიცავდა. ზამთრის ბოლოს, ახლო აღმოსავლეთში განვითარებული საომარი ვითარების გამო, დაგეგმილი ტურის განხორციელება შეუძლებელი გახდა. ტურის გაუქმება არცერთი ხელშემკრელი მხარის ინიციატივით არ მომხდარა, ვინაიდან აღნიშნული გარემოება ფორსმაჟორულ შემთხვევას წარმოადგენდა.

აღსანიშნავია, რომ ჯგუფური ტურის საერთო ღირებულება 17 760 ლარს შეადგენდა. მომხმარებლის მიერ განცხადებაზე თანდართული საბანკო ანგარიშის ამონაწერების მიხედვით დგინდება, რომ 2026 წლის 8 იანვარს მან მოვაჭრის პირად ანგარიშზე მომსახურების საფასურის პირველი ნაწილი — 5 340 ლარი — გადარიცხა, ხოლო დარჩენილი თანხის, 12 420 ლარის, გადახდაზე მხარეები 2026 წლის 10 თებერვლისთვის შეთანხმდნენ.

მოგვიანებით, 2026 წლის 21 აპრილს, მოვაჭრემ მომხმარებელს 17 160 ლარი დაუბრუნა, რაც ტურის სრულ ღირებულებაზე 600 ლარით ნაკლები თანხაა. აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელმა მოვაჭრეს დამატებითი განმარტება მოსთხოვა, რის საპასუხოდაც კომპანიის მენეჯერმა აუხსნა, რომ 600 ლარი ტუროპერატორის მომსახურების საფასურს წარმოადგენდა, ვინაიდან სამი თვის განმავლობაში იგი მომხმარებელთან უწყვეტ კომუნიკაციას ინარჩუნებდა და შესაბამის მომსახურებასაც უწევდა.

მომხმარებელი განცხადებაში აღნიშნავს, რომ ტუროპერატორის მიერ კომუნიკაციის გაწევა და ინფორმაციის მიწოდება ტურისტული მომსახურების განუყოფელი ნაწილია და პაკეტის წინასწარ გადახდილ ღირებულებაში შედის. შესაბამისად, კომპანიის მიერ 600 ლარის დაკავების სამართლებრივი საფუძველი მისთვის გაუგებარია.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის მომსახურების სრული ღირებულება არ დაუბრუნებია, განმცხადებელი დაკავებული 600 ლარის ანაზღაურებას ითხოვს. მისი პოზიციით, მხოლოდ ის გარემოება, რომ თითოეულ მგზავრზე ტუროპერატორის მომსახურება ცალკე ფასიან კომპონენტად მიიჩნევა, თანხის დაკავების სამართლებრივ საფუძველს არ წარმოადგენს, ვინაიდან ამის შესახებ მომხმარებელი არც ხელშეკრულების დადებაამდე და არც პაკეტის შეძენის მომენტში ყოფილა ინფორმირებული.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 8 მაისის №02/3148 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (პ/6)
) 2026 წლის 29 აპრილის №01/3725 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

აღნიშნული წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 21 მაისის №01/4599 წერილი წარმოუდგინა. მოვაჭრის განმარტებით, მოცემული შემთხვევა 12 მგზავრისგან შემდგარ ჯგუფურ ტურს ეხებოდა, რომლის ორგანიზების პროცესი დაახლოებით სამი თვის განმავლობაში მიმდინარეობდა. ტურის სპეციფიკიდან გამომდინარე, საორგანიზაციო კომუნიკაცია, ინფორმაციის გაცვლა, დეტალების შეთანხმება, ფინანსური საკითხების კოორდინაცია და სხვა ადმინისტრაციული პროცესები ჯგუფის მიერ განსაზღვრულ პასუხისმგებელ პირთან — — შეთანხმებით ხორციელდებოდა.

მოვაჭრე წერილობით პოზიციაში აღნიშნავს, რომ ტურის დაგეგმვისა და ორგანიზების ფარგლებში კომპანიის მხრიდან მომხმარებლებს გაეწიათ ინტენსიური საორგანიზაციო, ადმინისტრაციული და საკონსულტაციო მომსახურება, რაც მოიცავდა მრავალჯერად სატელეფონო და წერილობით კომუნიკაციას, დეტალური კონსულტაციების გაწევას, ტურის პირობების განმარტებას, პარტნიორ ორგანიზაციებთან კოორდინაციას, დოკუმენტაციის მიღებასა და დამუშავებას, მომხმარებელთა შეკითხვებისა და მოთხოვნების განხილვას, მოგზაურობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის დაზუსტებასა და, მათ შორის, არასამუშაო საათებშიც მომხმარებელთა მხარდაჭერას.

მოვაჭრის განმარტებით, დაჯავშნის შემდგომ, მომხმარებლის მოთხოვნების შესაბამისად, ტურისტულ პაკეტში არაერთი ცვლილება განხორციელდა. კერძოდ, მხარეებს შორის მიმდინარეობდა კომუნიკაცია ტურის დეტალებთან, კვების პირობებთან, ადგილობრივ კვების ობიექტებთან, ლოკალურ სერვისებთან და სხვა საორგანიზაციო საკითხებთან დაკავშირებით. ამასთან, საკონტაქტო პირის სურვილის შესაბამისად, მგზავრთა შემადგენლობა შეიცვალა, ასევე საჭირო გახდა მონაცემების დაზუსტება, დამატება და კორექტირება, რაც კომპანიის მხრიდან დამატებითი საკონსულტაციო, საკოორდინაციო და ადმინისტრაციული რესურსის გამოყენებას საჭიროებდა.

მომსახურების პროცესის დაწყებისა და მიმდინარეობის დასადასტურებლად, მოვაჭრემ სააგენტოს კომპანიასა და ჯგუფის საკონტაქტო პირს შორის განხორციელებული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებები) ამსახველი მასალები, ტურის ფარგლებში მომზადებული და მომხმარებლისთვის გადაცემული სამოგზაურო დოკუმენტაციის ნიმუშები, მათ შორის, ავიაბილეთები წარუდგინა. მოვაჭრის პოზიციით, აღნიშნული მასალები ადასტურებს, რომ კომპანიის მხრიდან მომსახურება ფაქტობრივად მიმდინარეობდა და მისი მნიშვნელოვანი ნაწილი უკვე განხორციელებული იყო.

დამატებით, მოვაჭრის განმარტებით, 2026 წლის 20 თებერვალს მომხმარებელს, როგორც ჯგუფის საკონტაქტო პირს, გადაეცა ტურისთვის მომზადებული სამოგზაურო დოკუმენტაცია, მათ შორის ავიაბილეთები, საგზურები და მოგზაურობასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია, რაც, მისი მოსაზრებით, ადასტურებს, რომ ტურის საორგანიზაციო პროცესი აქტიურ ფაზაში შესული და მნიშვნელოვანი მოცულობის სამუშაო უკვე შესრულებული იყო.

ამასთან, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ტური ვერ განხორციელდა რეგიონში განვითარებული სამხედრო ესკალაციისა და მასთან დაკავშირებული საჰაერო მიმოსვლის შეფერხებისა და ფრენების გაუქმების გამო, რაც ირანსა და ისრაელს შორის სამხედრო დაპირისპირებით იყო გამოწვეული. აღნიშნული გარემოებების შედეგად, დაგეგმილი მარშრუტის შესრულება ობიექტურად შეუძლებელი გახდა.

გარდა ამისა, წერილობით პოზიციაზე თანდართული საბანკო გადარიცხვის ქვითრით დასტურდება, რომ 2026 წლის 20 აპრილს მოვაჭრეს შპს კაზუნიონი ტუროპერატორი რუსტარისგან 15 652.93 ლარი ჩაერიცხა, რაც გაუქმებული ტურის არასრულ ღირებულებას წარმოადგენს. მოგვიანებით, 2026 წლის 21 აპრილს მოვაჭრემ მომხმარებელს 17 160 ლარი გადაურიცხა. წარმოდგენილი დოკუმენტაციის საფუძველზე, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ მომხმარებელს ჯგუფური ტურის გაუქმების შემდეგ იმაზე მეტი თანხა დაუბრუნა, ვიდრე ტუროპერატორისგან მიიღო.

შესაბამისად, კომპანიამ ტურის გაუქმების შემდეგ, კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვით, მომხმარებლებს გადახდილი თანხები, ჯგუფის საკონტაქტო პირის მეშვეობით, პრაქტიკულად სრულად დაუბრუნა. ამასთან, ჯგუფის ყველა მონაწილის მიმართ ერთიანი და თანაბარი მიდგომა გაავრცელა. კერძოდ, თითოეულ მგზავრზე კომპანიამ მხოლოდ 50 (ორმოცდაათი) ლარის ოდენობის თანხა, ჯამში — 600 ლარი, დაიტოვა, რაც, მისი განმარტებით, უკვე გაწეულ საორგანიზაციო და საკონსულტაციო მომსახურებას უკავშირდებოდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის პოზიციით, თანხის ნაწილობრივი დაკავება რომელიმე კონკრეტული პირის მიმართ ინდივიდუალურ ან შერჩევით მიდგომას არ წარმოადგენდა და უკვე გაწეულ პროფესიულ მომსახურებასა და ჯგუფური ტურის ადმინისტრირების თავისებურებებს ეფუძნებოდა. შესაბამისად, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მისი მხრიდან კანონის მოთხოვნების დარღვევის ფაქტი არ ფიქსირდება.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კანონმდებლობა

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

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

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს. კერძოდ, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ კანონის მე-5, მე-6 და მე-9-მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

საერთაშორისო კანონმდებლობა

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

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

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“² დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმად, 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) 2020/1828³ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული ღეფინიციები 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, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი/მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში – ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგალითად, №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის

² 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.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>.

უზრუნველყოფა – მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით მიაწოდოს. ღირეულება მოვაჭრეებს ავალდებულებს, უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁵ რაც მომხმარებლებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას გაუადვილებს.

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

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „LOVE TRAVEL“ კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად, ვებ-გვერდების (ბმულები: <https://www.facebook.com/LoveTravel.ge> და <https://lovetravel.ge/>) (შემდგომში - ვებ-გვერდები) მეშვეობით ახორციელებს. 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 სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, №2011/83 ღირეულების 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 ღირეულებით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.

⁵ იქვე, აბზაცი 53.

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17.

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

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად, მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული ვებ-გვერდების მეშვეობით ახორციელებს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

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

კერძოდ, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, დგინდება, რომ შპს „LOVE TRAVEL“ მომხმარებლებს მოვაჭრის შესახებ ამომწურავ ინფორმაციას არ აწვდის. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული პირის შემთხვევაში, სავალდებულოდ მისაწოდებელ ინფორმაციას ოფიციალური სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი წარმოადგენს, ხოლო ფიზიკური პირის შემთხვევაში — სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და მისამართი. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე სავაჭრო გვერდის სახელწოდებას, საკონტაქტო ინფორმაციას (ელ-ფოსტა და ტელეფონი) და ფაქტობრივ მისამართს უთითებს, თუმცა სხვა არსებითი ხასიათის მონაცემები, როგორებიცაა სამართლებრივი ფორმა და საიდენტიფიკაციო ნომერი, ონლაინ პლატფორმაზე მოვაჭრის მიერ მითითებული არ არის, რაც მომხმარებლის ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

გარდა ამისა, კანონის მე-5 პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების 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.

განსახილველ შემთხვევაში, გასათვალისწინებელია ის ფაქტი, რომ ახლო აღმოსავლეთში მიმდინარე საომარი ვითარების გამო დაგეგმილი ჯგუფური ტური გაუქმდა, ხოლო მომხმარებელს 12 მგზავრზე ჯამში გადახდილი 17 760 ლარიდან მხოლოდ 17 160 ლარი

დაუბრუნდა. მოგვიანებით კი, როგორც კომპანიის წერილობითი პოზიციის მიხედვით დადგინდა, თითოეულ მგზავრზე მოვაჭრემ უკვე გაწეული მომსახურების გათვალისწინებით 50 ლარი დაიტოვა. შესაბამისად, ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ტურის ღირებულება შეთანხმებული იყო, თუმცა, როგორც დადგინდა, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის განსაზღვრულ შემთხვევაში ცალკეული ხარჯების დაკავების შესაძლებლობის შესახებ ინფორმაცია მიწოდებული არ ჰქონია.

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების სრული ფასის ინფორმირების შესახებ დადგენილი სტანდარტი მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე მიაწოდოს მკაფიო ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ ტურის გაუქმება რა ფინანსურ შედეგებს შესაძლოა უკავშირდებოდეს. მოცემულ შემთხვევაში, არ დასტურდება მხარეთა შორის ხელშეკრულების წერილობითი ფორმით დადების ფაქტი, რის საფუძველზედაც მოვაჭრეს ამგვარი ხარჯის შესახებ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება შეეძლო. გარდა ამისა, ტურისტული კომპანიის ვებ-გვერდების და მხარეთა შორის ელექტრონული კომუნიკაციის ამსახველი მასალების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრეს მკაფიოდ და ცალსახად არ ჰქონდა მითითებული/შეთანხმებული ის დებულება, რომ ფორსმაჟორული გარემოების დაფიქსირებისა და ამ მიზეზით ტურის გაუქმების შემთხვევაში თითოეულ მგზავრზე გარკვეული ოდენობის თანხის დაკავების ალბათობა იარსებებდა.

ასევე, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლი კანონისმიერი გარანტიის საკითხზე განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს და მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ ცხადი და სრულყოფილი ინფორმაცია მიაწოდოს. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება, გარანტიის შესახებ პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირებასთან დაკავშირებით, არ წარმოუდგენია, რაც კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება. შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს.

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

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების

დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა.⁷ მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

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

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.⁸ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადებაზე მიაწოდოს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია. ამ თვალსაზრისით, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შეფასების საფუძველზე, საინტერესოა კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „ღ“ ქვეპუნქტის ანალიზი, რომლის მიხედვითაც მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ ხელშეკრულება დაიდო უძრავი ქონების არასაცხოვრებელი მიზნით გადაცემაზე, საქონლის გადაზიდვაზე, სატრანსპორტო საშუალების ქირავნობაზე, კვების ორგანიზებაზე ან დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებაზე და მასში მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი ან პერიოდი.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან შპს „LOVE TRAVEL“ არის ტურისტული კომპანია, რომლის საქმიანობასაც უმთავრესად სწორედ ტურისტული პაკეტებისა და მომსახურებების დაგეგმვა, ორგანიზება, სასტუმროების დაჯავშნა, ავიაბილეთების ყიდვა და ტრანსფერების უზრუნველყოფა წარმოადგენს, ხსენებული ფუნქციები მოვაჭრის მიერ დასვენებასთან დაკავშირებული მომსახურების ფარგლებში მოიაზრება და კონკრეტულ თარიღთან/პერიოდთან დაკავშირებულ მომსახურებას წარმოადგენს. შესაბამისად, იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე განხორციელებული საქმის სპეციფიკის გათვალისწინებით, მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შესაძლებლობას ვერ სთავაზობს, მას ზემოაღნიშნულის შესახებ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება ეკისრება. აქედან გამომდინარე, თუკი მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის უფლების გამომრიცხავი საფუძვლების არსებობის გამო, ამის თაობაზეც მოვაჭრემ მომხმარებელი სათანადოდ უნდა გააფრთხილოს. ამ თვალსაზრისითაც, მომხმარებელთა

⁷ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, para. 33.

⁸ CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.

წინასწარი ინფორმირების ფაქტი, ვებ-გვერდებისა და განმცხადებელთან არსებული წერილობითი კომუნიკაციის ანალიზის საფუძველზე, არ დგინდება.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე შპს „LOVE TRAVEL“-ის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29 დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს, დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29 დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29 დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციაზე წვდომა, 2005/29 დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.⁹ აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის, ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება - შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა მიიღოს მან ინფორმაცია და არა ვალდებულება, მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.¹⁰

მსგავსად 2005/29 დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც

⁹ Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

¹⁰ ლაკერბაია თ., ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით. კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი აღგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, ეს შემთხვევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას წარმოადგენს. შესაბამისად, საქმის ფაქტობრივი გარემოების გათვალისწინებით, შესაფასებელია მომსახურების ხელშეკრულების ყველა აუცილებელი ელემენტის შესახებ მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის ინფორმირების ხარისხი. თუმცა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის საკითხის განხილვამდე, აუცილებელია მხარეთა შორის არსებული ხელშეკრულების ძირითადი მახასიათებლის მიმოხილვა.

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

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

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

თავის მხრივ, „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისადაც, მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას

უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

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

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელსა და მომსახურებას.¹¹ ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.¹² აქედან გამომდინარე, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად დგინდება, რომ მხარეთა შორის დადებულია მომსახურების ხელშეკრულება.

განსახილველ სიტუაციაში, იმის შესაფასებლად, თუ რამდენად სამართლიანია მომხმარებლის მოთხოვნა მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, გადამწყვეტი როლი ენიჭება მოვაჭრის მიერ რეალურად გაწეულ მომსახურებასა და მის მიერ დადგენილ სავაჭრო პოლიტიკას ტურისტული მომსახურების გაუქმების შემთხვევებისთვის.

ზემოაღნიშნულის შესაფასებლად, უპირველეს ყოვლისა, განსახილველია მოვაჭრის მიერ ფაქტობრივად გაწეული მომსახურება. გასათვალისწინებელია, რომ კომპანია ცალსახად, დოკუმენტურადაც, უნდა უთითებდეს იმის თაობაზე, თუ რეალურად მომხმარებლის სასარგებლოდ რა სახის მომსახურება გასწია, რაც მას თანხის დაკავების კანონიერ საფუძველს მისცემს. აღნიშნულის შესაბამისად, შპს „LOVE TRAVEL“ წერილობით პოზიციაში აღნიშნავს, რომ ტურის დაგეგმვისა და ორგანიზების ფარგლებში კომპანიის მხრიდან მომხმარებლებს, სამი თვის განმავლობაში, გაეწიათ ინტენსიური საორგანიზაციო, ადმინისტრაციული და საკონსულტაციო მომსახურება, რაც მოიცავდა მრავალჯერად სატელეფონო და წერილობით კომუნიკაციას, დეტალური კონსულტაციების გაწევას, ტურის პირობების განმარტებას, პარტნიორ ორგანიზაციებთან კოორდინაციას, დოკუმენტაციის მიღებასა და დამუშავებას, მომხმარებელთა შეკითხვებისა და მოთხოვნების განხილვას, მოგზაურობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის დაზუსტებასა და, მათ შორის, არასამუშაო საათებშიც მომხმარებელთა მხარდაჭერას.

მოვაჭრის განმარტებით, დაჯავშნის შემდგომ, მომხმარებლის მოთხოვნების შესაბამისად, ტურისტულ პაკეტში არაერთი ცვლილება განხორციელდა. კერძოდ, მხარეებს შორის მიმდინარეობდა კომუნიკაცია ტურის დეტალებთან, კვების პირობებთან, ადგილობრივ კვების ობიექტებთან, ლოკალურ სერვისებთან და სხვა საორგანიზაციო საკითხებთან დაკავშირებით. ამასთან, საკონტაქტო პირის სურვილის შესაბამისად, მგზავრთა შემადგენლობა შეიცვალა, ასევე საჭირო გახდა მონაცემების დაზუსტება, დამატება და კორექტირება, რაც კომპანიის მხრიდან დამატებითი საკონსულტაციო, საკოორდინაციო და

¹¹ ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი.

¹² C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

ადმინისტრაციული რესურსის გამოყენებას საჭიროებდა. აღნიშნულის დასადასტურებლად მოვაჭრემ უცხოელ ტუროპერატორთან არსებული აქტიური წერილობითი კომუნიკაციის დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარმოადგინა.

მომსახურების პროცესის დაწყებისა და მიმდინარეობის დასადასტურებლად, მოვაჭრემ სააგენტოს კომპანიასა და ჯგუფის საკონტაქტო პირს შორის განხორციელებული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებები) ამსახველი მასალები, ტურის ფარგლებში მომზადებული და მომხმარებლისთვის გადაცემული სამოგზაურო დოკუმენტაციის ნიმუშები, მათ შორის, ავიაბილეთები წარუდგინა. მოვაჭრის პოზიციით, აღნიშნული მასალები ადასტურებს, რომ კომპანიის მხრიდან მომსახურება ფაქტობრივად მიმდინარეობდა და მისი მნიშვნელოვანი ნაწილი უკვე განხორციელებული იყო.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მხარეთა შორის სადავო არ არის ის ფაქტი, რომ ჯგუფური ტურის დაკავშირდნად სამი თვის განმავლობაში მოვაჭრე მომხმარებელთან აქტიურ კომუნიკაციას ინარჩუნებდა და იმ ხარისხის მომსახურებას უწევდა, რომელიც ტურის ჯეროვნად და სათანადოდ დაგეგმვის შესაბამისია. მოგვიანებით, როგორც გაირკვა, ტურის გაუქმება ორივე მხარისგან დამოუკიდებელი მიზეზით, ფორსმაჟორული გარემოების გამო, მოხდა, რაც ახლო აღმოსავლეთში 2026 წლის 11-15 მარტის შუალედში მიმდინარე საომარ ვითარებას უკავშირდებოდა.

მოვაჭრის წერილობით პოზიციაზე თანდართული საბანკო გადარიცხვის ქვითრით დასტურდება, რომ 2026 წლის 21 აპრილს მოვაჭრემ მომხმარებელს 17 160 ლარი გადაურიცხა, რასთან დაკავშირებითაც იგი აღნიშნავს, რომ კომპანიამ, კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვით, მომხმარებლებს გადახდილი თანხები, პრაქტიკულად სრულად დაუბრუნა. ამასთან, ჯგუფის ყველა მონაწილის მიმართ ერთიანი და თანაბარი მიდგომა გაავრცელა. კერძოდ, თითოეულ მგზავრზე კომპანიამ მხოლოდ 50 ლარის ოდენობის თანხა, ჯამში — 600 ლარი, დაიტოვა, რაც, მისი განმარტებით, უკვე გაწეულ საორგანიზაციო და საკონსულტაციო მომსახურებას უკავშირდებოდა.

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე მანამდეც აღინიშნა, მოვაჭრემ გასწია მომსახურება, რომელიც მომხმარებლის მიერ დაკავშირებული ტურის განხორციელებას ემსახურებოდა. მოვაჭრის მიერ ფაქტობრივად გაწეული სამუშაო დასტურდება მომხმარებელთა ჯგუფის საკონტაქტო პირთან არსებული იმ ელექტრონული მიმოწერების ამსახველი მასალებისა და ტუროპერატორთან არსებული იმ წერილობითი შეტყობინებების გაცნობის საფუძველზე, რომლებიც მოვაჭრემ თავის წერილს დაურთო. მოცემულ შემთხვევაში, ვინაიდან ჯგუფურ ტურში მონაწილეობას თორმეტი მგზავრი იღებდა, მოვაჭრის მიერ დაკავებული თანხა (600 ლარი) თითოეული მგზავრის მიერ გადასახდელი საშუალო ღირებულების დაახლოებით 3,4%-ს წარმოადგენს, რაც შესაძლოა, იყოს სამართლიანი ანაზღაურება ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად განხორციელებული ადმინისტრაციული და საკონსულტაციო მომსახურებისთვის, მაგრამ, მხოლოდ იმ პირობით, თუ შპს „LOVE TRAVEL“-ის მიერ დადგენილი სავაჭრო პოლიტიკა ტურისტული მომსახურების გაუქმების შემთხვევებისთვის მსგავს პირობას ითვალისწინებს.

შესაბამისად, მას შემდეგ, რაც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევის ფაქტი დადასტურდა, საინტერესოა ტურის გაუქმების დროს მოვაჭრის მიერ შემოთავაზებული სავაჭრო პოლიტიკის მოკვლევა და მისი შეფასება. განსახილველ შემთხვევაში, საქმის შესწავლის ფარგლებში, დადგინდა, რომ შპს „LOVE TRAVEL“-ს ვებ-

გვერდებზე და მომხმარებელთან წარმოებული კომუნიკაციისას წინასწარ, მკაფიოდ და ცალსახად არ ჰქონდა მითითებული ფორსმაჟორული გარემოებების დადგომისა და ტურის გაუქმების შემთხვევაში, ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების გათვალისწინებით, გადახდილი თანხის ნაწილის დაკავების შესახებ. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელს ვერ შეეძენებოდა წარმოდგენა იმის თაობაზე, რომ ტურის გაუქმების შემთხვევაში თანხის ნაწილი შესაძლოა მას აღარ დაჰბრუნებოდა და მოვაჭრეს გაწეული ადმინისტრაციული, საორგანიზაციო და სხვა სახის ხარჯები მომხმარებლისთვის დაეკისრებინა. აღსანიშნავია, რომ ინფორმირების ვალდებულების მნიშვნელობის გათვალისწინებით, მოვაჭრეს ამის კანონიერი და სამართლიანი უფლება არ აქვს.

საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების საფუძველზე, აუცილებელია ითქვას, რომ მომხმარებელს შესაძლოა არ დაედო მოვაჭრესთან გარიგება, ტურის გაუქმების შემთხვევაში, მომსახურების საფასურის არასრულად დაბრუნების შესაძლებლობის თაობაზე ინფორმაცია რომ ჰქონოდა. ზემოაღნიშნული უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ფაქტობრივ შემადგენლობას ქმნის. 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა. განსახილველ შემთხვევაში, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი იმ არსებითი ხასიათის ინფორმაციას არ შეიცავს, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, კერძოდ, ტურის გაუქმების შემთხვევაში მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების საფასური და თანხის ნაწილის დაკავება იმ არსებით ინფორმაციას წარმოადგენს, რომელსაც მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებისას გადაწყვეტი მნიშვნელობა აქვს.

ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების განხილვის შემთხვევაში გასათვალისწინებელია დამსვენებლისთვის შემოთავაზებული მომსახურების შინაარსი. ამ თვალსაზრისით, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის მიერ ტურისტული პაკეტის შეძენა ერთადერთი და საბოლოო მიზნისკენაა მიმართული, რაც ტურის განხორციელებასა და დასვენებაში გამოიხატება. ტურის დაჯავშნისას მომხმარებლის მიზანს ტურისტულ კომპანიასთან კომუნიკაცია, საკითხების დაზუსტება და ადმინისტრაციული საკითხების მოგვარება არ წარმოადგენს. შესაბამისად, დამსვენებელი ტურის დაჯავშნით ყიდულობს „ერთიან პროდუქტს“, რაშიც იხდის თანხას, კერძოდ, 12 მგზავრზე 17 760 ლარს. მიუხედავად იმისა, რომ ტურისტული კომპანია ტურის მოსამზადებლად გარკვეული საქმიანობის განხორციელებას ადასტურებს, აღნიშნული პროცესი წარმოადგენს სწორედ იმ მომსახურების აუცილებელ შემადგენელ ნაწილს, რომლის სანაცვლოდაც მომხმარებლები ტურის საფასურს იხდიან. ხსენებულ შემთხვევაში, შპს „LOVE TRAVEL“ ცდილობს დაასაბუთოს, რომ მომსახურება ორ ნაწილს მოიცავს. კერძოდ, პირველი ნაწილი ადმინისტრაციული და საკონსულტაციო მომსახურებით შემოიფარგლება, რომელიც ტურის სრულყოფილად დაგეგმვასა და ორგანიზებას ემსახურება, ხოლო მეორე — ტურის პრაქტიკულ განხორციელებაზეა ორიენტირებული. ხსენებულ სიტუაციაში, მოვაჭრე ცდილობს მომსახურების პირველი ნაწილის საფასურის დატოვებას, რაც ხელშეკრულების დადებამდე

მომხმარებლისთვის გაცხადებული არ ყოფილა და მას ზემოაღნიშნულთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ ჰქონია.

მხოლოდ ის ფაქტი, რომ ხელშეკრულების დადებიდან სამი თვის განმავლობაში მოვაჭრე მომხმარებელთან აქტიურ კომუნიკაციას ინარჩუნებდა და მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით დეტალებს აზუსტებდა, არ არის გადამწყვეტი ფაქტორი იმის დასადასტურებლად, რომ თითოეულ მგზავრზე 50 ლარის მოთხოვნა კანონიერია. ტურისტული კომპანიის მიერ ტურის ორგანიზების მიზნით გარკვეული მოსამზადებელი სამუშაოების განხორციელება, თავისთავად არ ქმნის მომხმარებლისთვის დამატებითი ფინანსური ტვირთის დაკისრების საფუძველს, თუ აღნიშნულის შესახებ იგი წინასწარ არ ყოფილა ინფორმირებული. იმ შემთხვევაში, თუკი ვებ-გვერდებზე ან მომხმარებელთან კომუნიკაციის ფარგლებში, მოვაჭრეს ცალსახად ექნებოდა მითითებული, რომ ტურის გაუქმება გარკვეულ ადმინისტრაციულ ხარჯებთან იქნებოდა დაკავშირებული (მგზავრზე — 50 ლარი), ეს შპს „LOVE TRAVEL“-ის მიერ შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკის ნაწილად ჩაითვლებოდა.

სამომხმარებლო ურთიერთობები გამჭვირვალობისა და ინფორმირებული არჩევანის პრინციპებს ეფუძნება. მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადებისას უნდა იცოდეს არა მხოლოდ მომსახურების საბოლოო ფასი, არამედ ის ფინანსური შედეგებიც, რომლებიც შეიძლება ხელშეკრულების შეწყვეტას ან მომსახურების გაუქმებას მოჰყვეს. ხსენებულ შემთხვევაში, ტურის გაუქმება მოვაჭრის ბრალეულობასთან კი არ არის დაკავშირებული, არამედ ვალდებულების შესრულების შეუძლებლობა საომარი ვითარების ლოგიკური შედეგი აღმოჩნდა. თუმცა, აღნიშნული გარემოება მოვაჭრეს ინფორმირების ვალდებულებისგან არ ათავისუფლებს. მოვაჭრე, როგორც სამომხმარებლო ხელშეკრულების „ძლიერი“ მხარე, ვალდებულია ხელშეკრულების ყველა შესაძლო შედეგი წინასწარ განჭვრიტოს, სავარაუდო ფორსმაჟორული გარემოების დადგომისას სამართლებრივი ურთიერთობის ბედი წინასწარ განსაზღვროს და თანმდევი შედეგების შესახებ მომხმარებელი ხელშეკრულების დადებამდე გააფრთხილოს. მოვაჭრის მიერ ხსენებული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, წინასწარ შეაფასოს საკუთარი რისკები და სრულყოფილი ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება.

საქმის ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, დაუშვებელია მომხმარებლისთვის ისეთი ფინანსური ვალდებულების დაკისრება, რომლის არსებობის შესახებ მან წინასწარ არ იცოდა და ვერც ობიექტურად ივარაუდებდა. როგორც უკვე მანამდეც აღინიშნა, კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, ამ კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან თანხის ნაწილობრივი დაკავების პირობა მხარეთა შორის წინასწარ შეთანხმებული არ ყოფილა, ტურის გაუქმების რისკის მომხმარებელზე გადატანის სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს. ინფორმირების ვალდებულების მნიშვნელობისა და რისკის სამართლიანი გადანაწილების პრინციპის საფუძველზე, 600 ლარის დაუბრუნებლობა უნდა შეფასდეს როგორც უსაფუძვლოდ დაკავებული თანხა და ტურისტულ კომპანიას მისი მომხმარებლისთვის სრულად დაბრუნება უნდა დაეკისროს.

შესაბამისად, ვინაიდან დგინდება ტურის გაუქმების პირობების შესახებ წინასწარი ინფორმირების ვალდებულების დარღვევის ფაქტი, შპს „LOVE TRAVEL“ ვალდებულია ადაღინოს მომხმარებლის – – დარღვეული უფლებები, კერძოდ, მომსახურების დარჩენილი, უსამართლოდ დაკავებული საფასური, 600 ლარი, სრულად დაუბრუნოს.

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

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების ანალიზის შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დადგინდა შპს „LOVE TRAVEL“-ის (ს/ნ 406078532) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, მოვაჭრე შპს „LOVE TRAVEL“-ის (ს/ნ 406078532) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.