



N 04/1173
28.07.2026

ბრძანება

1173-01-4-202607281211



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 20 ნოემბრის N 04/1364 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

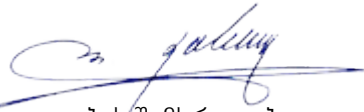
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 20 ნოემბრის N 04/1364 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „ჯორჯიან ეარვეისის“ (ს/ნ: 208205360) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „ჯორჯიან ეარვეისის“ (ს/ნ: 208205360) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „ჯორჯიან ეარვეისის“ (ს/ნ: 208205360) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 20 ნოემბრის N 04/1364 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. ადწერილობითი ნაწილი	2
1.1. განმცხადებლების პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	6
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	6
3.2. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულების დარღვევა..	8
3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობა.....	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	14

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა ;

და (შემდგომში - განმცხადებლები/მომხმარებლები) 2025 წლის 29 ოქტომბრის N01/6527; 2025 წლის 11 ნოემბრის N01/6930 და 2025 წლის 12 ნოემბრის N01/6996 განცხადებები (შემდგომში - განცხადებები) შპს “ჯორჯიან ეარვეისის” (ს/ნ: 208205360) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, „ განცხადებების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 20 ნოემბრის N 04/1364 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული წარმოების პროცესში ჩაერთო ;

და (შემდგომში - განმცხადებლები/მომხმარებლები) 2025 წლის 22 დეკემბრის N01/7939; 2026 წლის 6 იანვრის N01/34 და 2026 წლის 14 იანვრის N01/258 განცხადებები.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

2025 წლის 29 ოქტომბრის N01/6527 განცხადების მიხედვით, იგი ჯორჯიან ეარვეისისაგან ითხოვს ბილეთში გადახდილი თანხის დაბრუნებას სრულად. თუმცა, მომხმარებლებთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი დეპარტამენტი უგულებელყოფს მის წერილებსა და სატელეფონო ზარებს.

2025 წლის 11 ნოემბრის N01/6930 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ლარნაკა-თბილისის მიმართულებით ფრენის შემდეგ აღმოაჩინა, რომ ჩემოდანი დაზიანებული იყო. ავიაკომპანიას მყისიერად მიმართა წერილობითი ფორმით, თუმცა, მოვაჭრის მხრიდან არანაირი რეაგირება აღნიშნულ ფაქტს არ მოჰყოლია. განცხადებაში დამატებით აღნიშნულია, რომ 2021 წლის 5 სექტემბერს მოვაჭრის მიერ აგრეთვე დაირღვა მომხმარებლის უფლებები რეისის გადაღებისა და კომპენსაციის გადაუხდელობის გზით.

2025 წლის 12 ნოემბრის N01/6996 განცხადების თანახმად კი, მომხმარებელმა შეიძინა ფრენის ბილეთი დამატებით ბარგთან ერთად იმ პირობით, რომ დამატებითი ბარგი დაემატებოდა ძირითად ბარგს. მას აეროპორტში განუცხადეს, რომ დამატებითი ბარგის წონა არ ერთიანდება ძირითად ბარგთან და მან აღნიშნული მომსახურება ვერ გამოიყენა. აეროპორტის თანამშრომლებმა ურჩიეს, რომ გადაეხადა ზედმეტი წონის გადასახადი და ავიაკომპანია დააბრუნებდა დამატებითი ბარგის თანხას, თუმცა მოგვიანებით, ავიაკომპანიამ უარი უთხრა თანხის დაბრუნებაზე.

2025 წლის 22 დეკემბრის N01/7939 განცხადების მიხედვით, მოვაჭრე უგულებელყოფს მგზავრთა უფლებებს. კერძოდ, ნიცის აეროპორტში ჩაფრენის შემდეგ აღმოჩნდა, რომ მის მიერ ჩაბარებული ბარგი დაზიანებული იყო, ჩემოდანს აკლდა ბორბალი. აღნიშნული ფაქტი მომხმარებელმა დააფიქსირა დანიშნულების აეროპორტში

დადგენილი წესის შესაბამისად. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ საჩივრის შეტანიდან გასულია 30 კალენდარულ დღეზე მეტი, თუმცა ავიაკომპანიის მხრიდან ბარგის დაზიანების ფაქტთან დაკავშირებით არანაირი რეაგირება არ განხორციელებულა. განმცხადებელი მიიჩნევს, რომ ირღვევა მისი, როგორც მომხმარებლის, უფლება.

2026 წლის 6 იანვრის N01/34 განცხადების მიხედვით, მოვაჭრის წესებსა და პირობებში (Conditions of Carriage), კერძოდ, 3.1.6 პუნქტში მითითებულია, რომ მგზავრის მხრიდან მესამე პირებზე კომპენსაციის მოთხოვნის უფლების დათმობა არ დაიშვება. განმცხადებელი აპელირებს, რომ აღნიშნული ჩანაწერი ეწინააღმდეგება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონმდებლობას და წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას.

2026 წლის 14 იანვრის N01/258 განცხადების მიხედვით, მას მოვაჭრემ გადაახდევინა იმაზე მეტი თანხა, ვიდრე მომსახურების საფასური იყო. აღნიშნულის შესახებ მიმართა მოვაჭრეს, რომელიც დაპირდა მომხმარებელს, რომ დაუბრუნებდა ზედმეტად გადახდილ თანხას, თუმცა მოვაჭრეს აღნიშნული არ განუხორციელებია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 4 ნოემბრის N 02/5565, 2025 წლის 17 ნოემბრის N 02/5730, 2025 წლის 24 დეკემბრის N 02/6443, 2026 წლის 3 თებერვლის N 02/688 და 2026 წლის 20 აპრილის N 02/2605 წერილებით, საქმის შესწავლის ეტაპზე, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია მომხმარებლების განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრის 2025 წლის 28 ნოემბრის N01/7368, 2026 წლის 9 თებერვლის N01/1281, 2026 წლის 8 მაისის N01/4113 და 2026 წლის 18 ივნისის N01/5586 წერილებით წარმოდგენილ იქნა სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია. დამატებით მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 26 ივნისის N01/5872 და 2026 წლის 29 ივნისის N01/5907 წერილებით, რომლებითაც წარმოადგინა ცალკეული მომხმარებლების მიმართ უფლების აღდგენის დამადასტურებელი დოკუმენტები.

მიმართებით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის საბანკო ანგარიშზე თანხა გადარიცხულია. აღნიშნული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, სააგენტომ წერილით მიმართა და განუსაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე ინფორმაციის დასაზუსტებლად. აღნიშნული წერილი მომხმარებელს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა მისთვის წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2026 წლის 25 ივნისის N02/4220 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებგვერდზე განთავსებით (განთავსების თარიღი 2026 წლის 14 ივლისი) (ბმული: https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpQYJrY.pdf), რის შედეგადაც, წერილი აღრესატიისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებგვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს (2026 წლის 21 ივლისს). აღნიშნული წერილის პასუხად მომხმარებელს პოზიცია არ წარმოუდგენია, ამდენად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის უფლება აღდგენილია.

განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელს უნდა შეეცხო ოფიციალური აქტი PIR (Property Irregularity Report) ბარგის მიღებისთანავე ან დაუყოვნებლივ. აღნიშნული დოკუმენტი არ შეუდგენია, შესაბამისად, მას არ ჰქონდა მოვაჭრისგან ბარგის დაზიანების გამო კომპენსაციის მოთხოვნის უფლება. მოვაჭრემ დამატებით მიუთითა გარემოებაზე, რომ მომხმარებელმა ისარგებლა VIP მომსახურებით, რაც გულისხმობს ბარგის ავტომობილში განთავსებას, თუმცა ეს არ ათავისუფლებდა მას PIR დოკუმენტის შედგენისგან. მოვაჭრემ სააგენტოს დამატებით მომართა 2026 წლის 18 ივნისის N01/5586 წერილით, რომლითაც წარმოადგინა „საერთაშორისო საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგიერთი წესის უნიფიკაციის შესახებ“ მონრეალის 1999 წლის 28 მაისის კონვენციის ცალკეული ნორმების ინტერპრეტაციის შესახებ მოსაზრება, რისთვისაც მოიშველია სხვადასხვა საერთაშორისო სასამართლო პრაქტიკა.

განცხადებასთან მიმართებით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის უფლება აღდგენილია. აღნიშნულის დასტურად, მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 26 ივნისის N01/5872 წერილით, რომლითაც წარმოდგენილ იქნა თანხის გადარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტი. ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, სააგენტომ წერილით მიმართა მომხმარებელს და განუსაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე ინფორმაციის დასაზუსტებლად. წერილის პასუხად მომხმარებელმა განმარტა, რომ მოვაჭრის მიერ ანაზღაურებული თანხა არ შეესაბამებოდა მისი ბარგის დაზიანებას. მან განმარტა, რომ დაზიანების ოდენობა შეადგენდა 595 ევროს. აღნიშნულის დასადასტურებლად, მან წარმოადგინა განცხადებას დართული დოკუმენტი ხელახლა.

განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილებულია და მისი უფლება აღდგენილია. აღნიშნული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, სააგენტომ წერილით მიმართა მომხმარებელს და განუსაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე ინფორმაციის დასაზუსტებლად. აღნიშნული წერილი მომხმარებელს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა მისთვის წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2026 წლის 25 ივნისის N02/4207 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებგვერდზე განთავსებით (განთავსების თარიღი 2026 წლის 14 ივლისი) (ბმული: https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpCIC3mK.pdf), რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებგვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს (2026 წლის 21 ივლისს). აღნიშნული წერილის პასუხად მომხმარებელს პოზიცია არ წარმოუდგენია, ამდენად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის უფლება აღდგენილია.

მიმართებით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელმა შეიძინა 1 დამატებითი ბარგის გადაზიდვის უფლება. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული გულისხმობს მომხმარებლის უფლებას გადაეტანა ერთი ერთეული ბარგისთვის დასაშვები წონის შესაბამისი დამატებითი ბარგი. აღნიშნული უფლების შეძენა მომხმარებელს არ აძლევდა შესაძლებლობას 2 ბარგის წონა გაეერთიანებინა 1 ბარგში.

განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ განმარტა, რომ კომპანია არ ცნობს მგზავრთა მიერ მასთან დაკავშირებული მოთხოვნის უფლების დათმობას. საქმის მოკვლევის ეტაპზე დადგინდა, რომ მოვაჭრემ, მისი წესებიდან და პირობებიდან ამოიღო

პირობა, რომელიც გამორიცხავდა მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის უფლების დათმობას.¹ ამასთან, მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 29 ივნისის N01/5907 წერილით, რომლითაც წარმოადგინა ახალი კრედიტორის მიმართ თანხის გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან მომსახურების ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

¹ <https://georgian-airways.com/ka/ourcompany/conditions-of-carriage> (2026 წლის 24 ივნისის მდგომარეობით).

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების 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“ (შემდგომში - პროცედურა) კონკურენციის 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

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 ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც 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 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.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ 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 მიაღება.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ 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, მომხმარებლებისა და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციების მიხედვით გამოიკვეთა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის სისტემური პრობლემა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მან სავარაუდო ზიანი შეიძლება მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან მიიღოს მომსახურება. აღნიშნულის გათვალისწინებით დაიწყო სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

³ 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.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

3.2. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულების დარღვევა

უპირველესად, სააგენტო განმარტავს, რომ ვინაიდან და მოთხოვნები დაკმაყოფილდა, სააგენტო მათ მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით არ იმსჯელებს. საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრის მიმართ სულ 6 განცხადება შემოვიდა. გამომდინარე იქიდან, რომ 2 მომხმარებლის უფლება დაკმაყოფილებულია, სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს მოვაჭრის ქმედებებზე დარჩენილ 4 მომხმარებელთან მიმართებით.

სააგენტო უპირველესად იმსჯელებს განცხადებაზე. აღსანიშნავია, რომ „საერთაშორისო საჰაერო გადაზიდვის ზოგიერთი წესის უნიფიკაციის შესახებ“ მონრეალის 1999 წლის 28 მაისის კონვენცია დამტკიცებულია საქართველოს პრეზიდენტის 2010 წლის 15 ოქტომბრის N834 ბრძანებულებით.

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

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, 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.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს კანონის „საქართველოს საჰაერო კოდექსის“ 75-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, საერთაშორისო და შიდა გადაყვანა-გადაზიდვის განხორციელებისას საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის მოწმობის მფლობელის მოვალეობები განისაზღვრება „საერთაშორისო საჰაერო გადაზიდვის ზოგიერთი წესის უნიფიკაციის შესახებ“ 1999 წლის 28 მაისის მონრეალის კონვენციის, საქართველოს სხვა საერთაშორისო ხელშეკრულებების, ამ კოდექსის, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსისა და სააგენტოს ნორმატიული აქტების შესაბამისად. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის მიხედვით, მგზავრის გარდაცვალებისას/სხეულის დაზიანებისას, მგზავრის გადაყვანის ან/და ბარგის გადაზიდვის შეფერხებისას, ბარგის დაკარგვისას, დაზიანებისას ან განადგურებისას საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის მოწმობის მფლობელის ვალდებულებები განისაზღვრება სააგენტოს ნორმატიული აქტით. „მგზავრის გარდაცვალებისას/სხეულის დაზიანებისას, მგზავრის გადაყვანის ან/და ბარგის გადაზიდვის შეფერხებისას, ბარგის დაკარგვისას, დაზიანებისას ან განადგურებისას საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის მოწმობის მფლობელის მოვალეობების განსაზღვრის წესის დამტკიცების შესახებ“ სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2017 წლის 14 ივნისის N96 ბრძანება (შემდგომში - ბრძანება) დამატებით განსაზღვრავს მომხმარებლის ბარგის დაზიანების შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობებს.

ვინაიდან, მოვაჭრის საქმიანობა წარმოადგენს მომსახურების სპეციფიკურ სახეს, სააგენტო ფაქტობრივი გარემოებების სრულყოფილად გამოკვლევისა და შეფასების მიზნით, იხელმძღვანელებს ზემოაღნიშნული ნორმატიული აქტებითაც.

ქმედებათა სწორი კვალიფიკაციისთვის მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ საქმის გადაწყვეტისთვის მნიშვნელობის მქონე ყველა ფაქტობრივი გარემოება გაითვალისწინოს.

შემთხვევაში სააგენტო დაეყრდნობა მხარეთა მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებებს, რადგან საკითხის სპეციფიკის გათვალისწინებით მას არ შეუძლო დამოუკიდებლად მოეძიებინა მტკიცებულებები.

განცხადების მიხედვით, 2021 წლის 5 სექტემბერს მოვაჭრის მხრიდან დაგვიანდა რეისის შესრულება. მომხმარებლის განმარტებით, აღნიშნული მაგალითი მოყვანილია სისტემური პრობლემის ილუსტრაციად. სააგენტო განმარტავს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი მოქმედებს 2022 წლიდან. „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ნორმატიულ აქტს უკუძალა აქვს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ეს პირდაპირ არის დადგენილი ამ ნორმატიული აქტით. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, ნორმატიულ აქტს, რომელიც ადგენს ან ამძიმებს პასუხისმგებლობას, უკუძალა არა აქვს. გამომდინარე იქიდან, რომ კანონი ერთი მხრივ არ შეიცავს ჩანაწერს უკუძალის შესახებ, ხოლო მეორე მხრივ ის ადგენს მოვაჭრეთა პასუხისმგებლობას, მას უკუძალა არ აქვს. შესაბამისად, სააგენტო განცხადებაში დაფიქსირებულ ამ გარემოებაზე არ იმსჯელებს.

ზემოთ აღნიშნულის გარდა აღწერს მოვაჭრის მიერ კანონის დარღვევის სხვა შემთხვევასაც. განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2025 წლის 5 სექტემბერს, ისარგებლა მოვაჭრის გადაყვანის მომსახურებით ქალაქ ლარნაკადან ქალაქ თბილისის მიმართულებით. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა აღმოაჩინა, რომ მისი ჩემოდანი დაზიანებული იყო, რის შესახებაც დაუყოვნებლივ აცნობა მოვაჭრეს.

მეორე მხრივ მოვაჭრე განმარტავს, რომ ზიანის ანაზღაურებისთვის საჭიროა, PIR-ის არსებობა, რაც განმტკიცებულია როგორც მონრეალის 1999 წლის კონვენციით, ისე სხვა საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად. მან ასევე განმარტა, რომ VIP მომსახურებით სარგებლობა მომხმარებელს არ ათავისუფლებს ბარგის შემოწმების ვალდებულებისგან.

აღსანიშნავია, რომ კანონმდებლობით მომხმარებელს მოეთხოვება ბარგის დაზიანების შესახებ საჩივრის წარდგენა ბარგის გადაცემიდან 7 დღის განმავლობაში (მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლის მე-2 პუნქტი; ბრძანების „მგზავრისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაციის“ მე-7 პუნქტი). მონრეალის კონვენციის 31-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, ამგვარი ტიპის საჩივარი წარდგენილ უნდა იქნას წერილობითი ფორმით.

მიერ ორივე წინაპირობა დაკმაყოფილებულია, რადგან მან ბარგის დაზიანების შესახებ განაცხადა იმავე დღეს წერილობითი ფორმით, რასაც ერთვოდა ბარგის დაზიანების ამსახველი ფოტო მასალა. დამატებით აღსანიშნავია ის, რომ ბრძანების „მგზავრისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაციის“ მე-5 პუნქტის მიხედვით, ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის პასუხისმგებლობა დგება იმ შემთხვევაში, თუ იგი ვერ დაამტკიცებს, რომ ყველა ზომა მიიღო ზიანის თავიდან ასაცილებლად ან მისი აცილება შეუძლებელი იყო. ასეთი მტკიცებულების წარდგენამდე მიიჩნევა, რომ ბარგის დაზიანება, შეფერხება, დაკარგვა და განადგურება მოხდა ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის

მიზეზით. კონვენციის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, გადამზიდველი პასუხისმგებელია ზიანისთვის, რომელიც ბარგს მიაღება საჰაერო ხომალდის ბორტზე ან ნებისმიერ იმ პერიოდში, რომლის განმავლობაშიც რეგისტრირებული ბარგი გადამზიდველის კონტროლის ქვეშ იმყოფებოდა. მისი პასუხისმგებლობა გამოირიცხება მხოლოდ მაშინ, თუკი ზიანი გამოიწვია ბარგისთვის დამახასიათებელმა დეფექტმა, ხარისხმა ან ნაკლმა (მკაცრი პასუხისმგებლობა).

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ცხადია, მოვაჭრეს მართებს ამტკიცოს გარემოებები, რადგან ის არის გარიგების ძლიერი მხარე და ამავდროულად მგზავრთა და მათი ბარგის გადაყვანას/გადაზიდვას თავად უზრუნველყოფს, რა დროსაც მგზავრს არ აქვს რეგისტრირებული ბარგის ფლობის (ეფექტიანი კონტროლის) შესაძლებლობა. გარემოება, რომ მომხმარებლის ბარგი რეგისტრირებული (ჩაბარებული) იყო სადავო არ არის. მოცემულ ეტაპზე მოვაჭრემ არ წარმოადგინა არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ ბარგის დაზიანება არ მომხდარა მისი ბრალეულობით. ასევე უდავოა გარემოება, რომ მოვაჭრის მიერ გადაზიდვის/გადაყვანის მომსახურება უშუალოდ მის მიერ განხორციელდა.

სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის მიერ 2026 წლის 18 ივნისის N01/5586 წერილით წარმოდგენილ პოზიციას, რომლის მიხედვითაც, მოცემულ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრებოდა. მოვაჭრის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომელიც სულ მცირე აღძრავდა გონივრულ ეჭვს მის სასარგებლოდ. დამატებით აღსანიშნავი გარემოებაა, რომ ერთი მხრივ მომხმარებელმა დაიცვა კონვენციითა და ბრძანებით გათვალისწინებული წესები, ხოლო მეორე მხრივ: 1) ბარგის დაზიანება სახასიათოა ავიაგადაზიდვებისას; 2) მომხმარებელმა იმავე დღეს (რამდენიმე საათში) მიმართა მოვაჭრეს. ზემოაღნიშნული გარემოებები იძლევა იმის თქმის საფუძველს, რომ მომხმარებლის ბარგი დაზიანდა მოვაჭრის კონტროლის ქვეშ. ვინაიდან გადაზიდვის/გადაყვანის მომსახურება ავიაკომპანიის ძირითად კომერციულ საქმიანობას წარმოადგენს, არაგონივრულია, მომხმარებელს დაეკისროს მტკიცების ტვირთი, რასაც a priori ვერ დაძლევა. VIP მომსახურება მომხმარებლის ბარგის გადატანის შესახებ ასევე გასათვალისწინებელი გარემოებაა. აღნიშნული მომსახურების მიზანი არის მომხმარებლისთვის დამატებითი კომფორტის შექმნა. ამ მომსახურებით სარგებლობა გულისხმობს, რომ მომხმარებელს ბარგზე ეფექტური კონტროლი და შემოწმების შესაძლებლობა ბარგის გადმოზიდვის მომენტში არ აქვს, შესაბამისად, ბარგი მომხმარებლისთვის ჩაბარებულად ჩაითვლება ბარგის მის ავტომობილში განთავსების მომენტიდან. თუკი ამგვარი მომსახურება მომხმარებლისთვის შეთავაზებულია (დასტურდება, რომ ისარგებლა), მაშინ შესაბამისი მტკიცებულებების შეგროვების ვალდებულება სწორედ მოვაჭრეს ეკისრება და ამ პირობებში მომხმარებლისთვის PIR დოკუმენტის შედგენის დავალდებულება მით უმეტეს არაგონივრულია. აღნიშნული მომსახურების განმავლობაში მომხმარებელს საქონელზე წვდომა ფიზიკურად არ აქვს, შესაბამისად ის ვერც ბარგის შემოწმებას შეძლებს. ამგვარი მომსახურებისას PIR დოკუმენტი შესაძლოა ავტომატურად (მოვაჭრის ან აეროპორტის მიერ) შედგეს. სხვა შემთხვევაში გამოვა, რომ მომხმარებელი იხდის საფასურს დამატებითი მომსახურების მისაღებად, ამავდროულად კი, ის კარგავს მისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლების სრულყოფილად რეალიზების საშუალებას. არაგონივრულია მომხმარებელს მიეცეს შესაძლებლობა ისარგებლოს დამატებითი მომსახურებით (შესაბამისი ღირებულების გადახდით) და მან დაკარგოს ცალკეული მოთხოვნის უფლება

ავიაკომპანიისადმი, ასეთ პირობებში, თავად VIP მომსახურების არსი დაიკარგება, რომლის მიზანიც არის მომხმარებლისთვის დამატებითი კომფორტის შექმნა. თუკი მომხმარებელს წაერთმევა მისი უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა გამოვა, რომ VIP მომსახურება კი არ აუმჯობესებს მომხმარებლის მდგომარეობას, არამედ პირიქით სხვა მგზავრებთან შედარებით უარეს მდგომარეობაში აყენებს მას. როგორ ხდება VIP მომსახურების გაწევა, ავიაკომპანიასა და აეროპორტს შორის არსებული ურთიერთობაა, შესაბამისად ცალკეული რისკების განაწილებაც მათ პრეროგატივას წარმოადგენს, თუმცა აღნიშნულ პირებს შორის არსებული ურთიერთობა ვერ იქნება დამაბრკოლებელი მომხმარებლის უფლების ჯეროვნად განხორციელებისთვის.

სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის მიერ 2026 წლის 18 ივნისის N01/5586 წერილით წარმოდგენილ სამართლებრივ მოსაზრებაში დაფიქსირებულ ახსნა-განმარტებას, რადგან, როგორც ზემოთაც აღინიშნა, სხვადასხვა ასოციაციის მიერ დადგენილი სტანდარტები, რომლებიც მომხმარებლის უფლების შემზღუდველი შეიძლება იყოს, ვერ იქნება გათვალისწინებული.

კონვენციით მოვაჭრეს, როგორც გარიგების ძლიერ მხარეს (მით უფრო ისეთი სპეციფიკური მომსახურებისას, როგორიც არის ავიაგადაყვანა/გადაზიდვა) განსაკუთრებული გულისხმიერება და კეთილსინდისიერება მართებს.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020⁵ სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული.

კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, **სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.**

მოვაჭრე ვალდებული იყო ჯეროვნად გაეწია მომსახურება , რაც მათ შორის გულისხმობს ბარგის დაუზიანებლად გადატანას. იმ პირობებში, როდესაც კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტი მომსახურების ჯეროვნად შესრულების მტკიცების ტვირთს მოვაჭრეს აკისრებს, მის მიერ მართოდ აღნიშნული სამართლებრივი მოსაზრებები და განმარტებები ვერ იქნება საკმარისი აღნიშნული მტკიცების ტვირთის დასაძლევად. ის, რომ მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება, ამას განამტკიცებს როგორც კანონი, ისე კონვენცია და ბრძანებაც.

მოვაჭრეს დღემდე არ აღუდგენია მომხმარებლის უფლება. უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც

⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020

ექნებოდა სურვილი, მიეღო შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან. ვინაიდან მისი კომერციული პრაქტიკა შეუძლებელს ხდის მომხმარებელმა მიიღოს საზღაური.

3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობა

განცხადების მიხედვით, მოვაჭრის სტანდარტული პირობების თანახმად, მომხმარებელს არ ეძლევა მოთხოვნის უფლების დათმობის შესაძლებლობა. საქმის შესწავლის ეტაპისთვის, მოვაჭრის მიერ აღნიშნული შეზღუდვა, მისი სტანდარტული პირობებიდან ამოღებულია.⁶ სააგენტო განმარტავს, რომ საქართველოს კანონის „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის“ 152-ე მუხლის მიხედვით, არამატერიალური ქონებრივი სიკეთე არის ის მოთხოვნები და უფლებები, რომლებიც შეიძლება გადაეცეს სხვა პირებს, ან გამიზნულია საიმისოდ, რომ მათ მფლობელს შეეძმნას მატერიალური სარგებელი, ანდა მიენიჭოს უფლება მოთხოვნის სხვა პირებს რაიმე. თუკი მოთხოვნა არის ბრუნვაუნარიანი, ის წარმოადგენს არამატერიალურ ქონებრივ სიკეთეს⁷. მოთხოვნის უფლება, რომლის დათმობაც დასაშვებია წარმოადგენს არამატერიალურ ქონებრივ სიკეთეს.⁸ მოვაჭრის მითითება, რომ მომხმარებელს არ შეეძლო აღნიშნული მოთხოვნის დათმობა მესამე პირისთვის ვერ იქნება გაზიარებული, რადგან კანონი მკაცრად განსაზღვრავს იმ შემთხვევებს, როდესაც მოთხოვნის უფლების დათმობა დაუშვებელია: თუკი ვალდებულების არსიდან გამომდინარე დაუშვებელია, თუკი კრედიტორი და მოვალე შეთანხმდებიან (ასეთი შეთანხმება თავის მხრივ მხოლოდ მაშინ არის ვალიდური თუკი არსებობს მოვალის პატივსაღები ინტერესი) და თუკი მოთხოვნის დათმობა კანონს ეწინააღმდეგება. სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის პოზიციას, რომ ზიანის ანაზღაურების უფლება ამ შემთხვევაში წარმოადგენს პერსონალურ უფლებას. პერსონალურ (პიროვნულ) უფლებებს განეკუთვნება ისეთი მოთხოვნები, რომლებიც კრედიტორის პიროვნული მახასიათებლის გარეშე ვერ შესრულდება. დოქტრინაში აღნიშნულის საილუსტრაციოდ მოიხმობენ დასაქმებულის უფლებას შვებულების შესახებ, მხატვრის მიერ კონკრეტული პირის (კრედიტორის) პორტრეტის დახატვას ან ექიმის მიერ კონკრეტული პირისადმი (კრედიტორისადმი) წარმომოხილ ვალდებულებას სამედიცინო ოპერაციის ჩატარების შესახებ.⁹ „პიროვნულია მოთხოვნა, როდესაც იგი, როგორც ბუნებრივი ქმედება, ახალი კრედიტორის მიმართ ისევე ვერ განხორციელდება, როგორც ძველი კრედიტორის მიმართ[...]“¹⁰. მოთხოვნის უფლების დათმობის დაუშვებლობისთვის მნიშვნელობა ენიჭება ხომ არ იწვევს მოთხოვნის უფლების დათმობა ვალდებულების შინაარსის ცვლილებას.¹¹ კომპენსაციის მოთხოვნის გადაცემით, მოვაჭრეს ისეთივე ვალდებულება ეკისრება ახალ კრედიტორთან, როგორიც ჰქონდა თავდაპირველთან - თანხის ანაზღაურება. მოთხოვნის წარმომოხილ საფუძველს (ხელშეკრულების დარღვევა, ზიანის მიყენება და ა.შ.) ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელობა არ აქვს, რადგან ვალდებულების არსი ვლინდება კომპენსაციაში.

⁶ <https://georgian-airways.com/ka/ourcompany/conditions-of-carriage> 2026 წლის 25 ივნისის მდგომარეობით.

⁷ ჭანტურია ლ. კომენტარი სსკ-ის 1-5, 7-10, 50-67 და 90-98 მუხლებზე. წიგნში - ჭანტურია ლ. (რედ.), სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი: წიგნი I (მუხ. 1-146). ქ. თბილისი, 2017. 43.

⁸ იქვე.

⁹ თოიძე ლ. კომენტარი სსკ-ის 233-301 და 304-ე მუხლებზე. წიგნში - ჭანტურია ლ. (რედ.), სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი: წიგნი II სანივთო (ქონებრივი) სამართალი. ქ. თბილისი, 2018. 180-181.

¹⁰ იქვე. 180.

¹¹ იქვე. 181.

დამატებით აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ მოთხოვნის დათმობასთან დაკავშირებული საქმეები საქართველოს სასამართლოსაც განუხილავს. პრაქტიკის მიხედვით სასამართლო არ მიიჩნევს მგზავრის ავიაკომპანიისადმი მოთხოვნის უფლების დათმობას დაუშვებლად.¹² სასამართლოს მიერ იგივე მიდგომა არის გაზიარებული მომხმარებლის განცხადებაში აღნიშნულ განჩინებაშიც (სუსგ №ას-967-2024 8 ნოემბერი, 2024 წელი). მეორე მხრივ, მოვაჭრის სტანდარტულ პირობად ამგვარი პირობის არსებობა ვერ იქნება აღქმული, როგორც მოთხოვნის უფლების გადაცემის დაუშვებლობის შესახებ შეთანხმება, რადგან სტანდარტული პირობების განსაზღვრისას მომხმარებელს არ შეუძლია მათზე ინდივიდუალურად შეთანხმება, არამედ მას მხოლოდ ამგვარ პირობაზე დათანხმება შეუძლია. მომხმარებლის მიერ კომპენსაციის მოთხოვნის უფლების დათმობა თავსებადია კანონის მოთხოვნებთან, ამდენად არ არსებობს საფუძველი, რომლის გამოც შეიძლება მომხმარებელს კომპენსაციის მიღების უფლების დათმობაზე უარი ეთქვას.

მართალია საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრის წესებიდან ამოღებულია ზემოაღნიშნული შემზღუდველი პირობა, თუმცა სააგენტო დამატებით განმარტავს, რომ ზემოაღნიშნული მსჯელობის გათვალისწინებით ავიაკომპანიისადმი მომხმარებლის მოთხოვნის უფლება არის მისი არამატერიალური ქონებრივი სიკეთე, რომლის განკარგვის უფლებაც აქვს დაუბრკოლებლად (კანონმდებლობის შესაბამისად). ვინაიდან, ჩვეულებრივ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ ავიაკომპანიისადმი მისი მოთხოვნის უფლების დათმობის დამაბრკოლებელი გარემოება არ არსებობს, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს ამ უფლებას არის უსამართლო სტანდარტული პირობა, რადგან ის ეწინააღმდეგება როგორც ნდობის, ისე კეთილსინდისიერების პრინციპს და ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომხმარებლის უფლებებსა და მოვაჭრის ვალდებულებებს შორის გაუმართლებელ დისბალანსს იწვევს მომხმარებლის საზიანოდ. მომხმარებელს ჩვეულებრივ შემთხვევაში კანონმდებლობა ანიჭებს უფლებას განკარგოს მისი გადაცემადი მოთხოვნები სურვილისამებრ.

სააგენტო აგრეთვე დამატებით განმარტავს, რომ მომხმარებელსა და შპს „ფლაიინსპექტორს“ შორის არსებული ხელშეკრულება წარმოადგენს მოთხოვნის უფლების დათმობის ხელშეკრულებას. ერთი მხრივ, ხელშეკრულების შინაარსი სწორედ მოთხოვნის უფლების დათმობას მიემართება და მეორე მხრივ, იმ პირობებში, როდესაც აღნიშნული ხელშეკრულების გაფორმებისთვის, კანონმდებლობის მხრიდან რაიმე სპეციალური ფორმა არ მოითხოვება და მოთხოვნის უფლების დათმობის შესახებ ნების გამოვლენა მომხმარებლის მხრიდან არ არის სადავოდ გამხდარი, ხელშეკრულების არარსებობაზე მითითება უსაფუძვლოა.

რაც შეეხება განცხადებას, რომლის მიხედვითაც, მან შეიძინა დამატებითი ერთეული ბარგი იმ პირობით, რომ აღნიშნული ბარგების წონები გაერთიანდებოდა. განცხადების თანახმად, მას აეროპორტში მოუწია ზედმეტი წონის ღირებულების გადახდა. მისი განმარტებით, აეროპორტში მას უთხრეს, რომ დამატებითი ბარგისთვის გადახდილ თანხას მოვაჭრე დაუბრუნებდა. განცხადებაში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მომხმარებელმა შეიძინა დამატებითი 1 ერთეული ბარგის გადატანის უფლება. დოკუმენტის მიხედვით, თითოეული ბარგის ინდივიდუალური წონა უნდა ყოფილიყო 23 კგ. წარმოდგენილი დოკუმენტების მიხედვით, დგინდება, რომ მომხმარებელი აღნიშნულის შესახებ ინფორმირებული იყო. მტკიცებულებათა შეჯერების შედეგად სააგენტო მიიჩნევს, რომ ამ შემთხვევაში მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2025 წლის 8 ოქტომბრის განჩინება №ას-248-2025.

უფლებების დარღვევას ადგილი არ ჰქონია. ხოლო ის თანხა, რომელიც მომხმარებელმა აეროპორტში გადაიხადა წარმოადგენდა ზედმეტი წონის ღირებულებას.

განცხადებასთან დაკავშირებით სააგენტო განმარტავს, რომ მომხმარებელს სააგენტოს 2026 წლის პირველი ივლისის N 02/4337 წერილით ეთხოვა წარმოედგინა მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მისი ბარგის დაზიანების ღირებულება იყო არა მოვაჭრის მიერ ანაზღაურებული თანხა, არამედ მის მიერ განცხადებაში დაფიქსირებული ღირებულება - 595 ევრო. მომხმარებელმა წარმოადგინა იგივე დოკუმენტი, რომელიც მის მიერ წარმოდგენილ იქნა განცხადების შემოტანის ეტაპზე. სააგენტო განმარტავს, რომ 2026 წლის პირველი ივლისის N 02/4337 წერილით მტკიცებულების წარმოდგენა ეთხოვა სწორედ იმიტომ, რომ თავდაპირველად წარმოდგენილი მტკიცებულებებით არ დადასტურდა მიერ მოთხოვნილი ბარგის დაზიანების ანაზღაურებისთვის მოთხოვნილი თანხის გონივრულობა. ვინაიდან მომხმარებელმა ვერ წარმოადგინა სხვა სარწმუნო მტკიცებულება. სააგენტოს მოსაზრებით, მის მიერ მოთხოვნილი თანხა არ არის ობიექტური მტკიცებულებით გამყარებული. სწორედ ამიტომ, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის უფლება აღდგენილია დაზიანების ღირებულების ანაზღაურების გზით.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს კანონის მოთხოვნების შესაბამისად და მოქალაქე გადაუხადოს კომპენსაცია. გარდა ამისა, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვა.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ჯორჯიან ეარვეისის“ (ს/ნ: 208205360) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის 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, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ჯორჯიან ეარვეისის“ (ს/ნ: 208205360) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.