



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 13 მაისის №04/735 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 პირველი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 მაისის №04/735 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ -

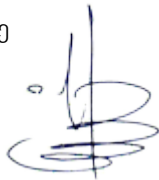


საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 13 მაისის N04/735 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების 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 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	21

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე 2026 წლის 5 მაისის №01/3936 განცხადება ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2026 წლის 5 მაისს სააგენტოს N01/3935 განცხადებით ასევე მომართა მოქალაქე ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 მაისის N04/735 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე 2026 წლის 5 მაისის №01/3936 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2026 წლის თებერვალში შეიძინა სასწავლო კურსი - „უნივერსალური ცოდნის აკადემია UNIKO Universal Knowledge Academy Uniko“-ში. კერძოდ, შეიძინა ბუღალტერის შემსწავლელი კურსი, რომლის ხანგრძლივობა შეადგენდა 24 ლექციას, სალექციო დროდ განისაზღვრა 18:00-19:00 სთ. სასწავლო კურსის ღირებულება კი შეადგენდა 890 ლარს.

როგორც მომხმარებელი აღნიშნავს, სასწავლო პროცესის მიმდინარეობისას ადგილი ჰქონდა სასწავლებლის მიზეზით ლექციების ხშირ გაცდენას. მე-9 ლექციიდან სასწავლო კურსის ხელმძღვანელის მიერ ორი სასწავლო ჯგუფი გაერთიანდა და ლექციები ტარდებოდა სხვა ჯგუფთან ერთად (სწავლების დრო 17:30-19:00 საათებში). განცხადების თანახმად, მეორე ჯგუფი ბევრად უსწრებდა მომხმარებლის ჯგუფის მიერ განვლილ მასალას, რაც ერთობლივად სწავლას მნიშვნელოვნად ართულებდა.

მოქალაქე 2026 წლის 5 მაისის №01/3935 განცხადების თანახმად, „უნივერსალური ცოდნის აკადემია UNIKO Universal Knowledge Academy Uniko“-ში სწავლა დაიწყო 2025 წლის ოქტომბრის თვეში, თუმცა ოთხ ლექციაზე დასწრების შემდეგ პირადი მიზეზების გამო იძულებული გახდა შეეჩერებინა სწავლა და სასწავლებელთან შეთანხმებით სწავლა განაგრძო 2026 წლის თებერვალში, სალექციო დროდ განისაზღვრა 18:00-19:00 სთ.

მომხმარებლის განცხადებით, სასწავლო პროცესის შეწყვეტამდე ბოლო ერთი თვე სასწავლო პროცესი მიმდინარეობდა ხარვეზებით. სასწავლო ჯგუფი გაერთიანდა სხვა ჯგუფთან ერთად, რომელიც სასწავლო მასალით წინ (დაახლოებით 3 კვირით) უსწრებდა მომხმარებლის ჯგუფს და ლექციები ტარდებოდა 17:30-19:00 საათის შუალედში. ადგილი ჰქონდა ლექციების ხშირ გაცდენას ლექტორის მხრიდან, რაც მნიშვნელოვნად ახანგრძლივებდა კურსის დასრულების ვადებს.

მომხმარებელთა პროტესტის შემდგომ, ლექციები კვლავ შეთანხმებულ დროს 18:00-19:00 საათის შუალედში ტარდებოდა, მაგრამ ისევ სხვა ჯგუფთან გაერთიანებით. მომხმარებლების მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების შემდეგ სასწავლო პროცესი ფაქტიურად შეწყდა. როგორც მომხმარებლები აღნიშნავენ, სასწავლო პროცესის შეწყვეტა მათი მიზეზით არ მომხდარა. თუმცა სასწავლებელი სწორედ მომხმარებლებს -

განიხილავს სასწავლო ჯგუფის დაშლის მიზეზად. მომხმარებელი -

ჯამურად დაესწრო 15 ლექციას და მის მიერ გადახდილია 645 ლარი (100 ლარი - 19.02.2026 წ., 300 ლარი - 12.03.2026 წ. და 245 ლარი - 09.04.2026 წ.), ხოლო დაესწრო 2025 წლის შემოდგომის ჯგუფთან 4 ლექციას, ხოლო 2026 წლის ზამთრის ჯგუფში - 14 ლექციას და მის მიერ გადახდილია ჯამურად 600 ლარი (300 ლარი - 24.10.2025 წ. და 300 ლარი - 02.04.2026 წ.).

მომხმარებლებს ჰქონდათ მცდელობა საკითხი მოეგვარებინათ სალექციო კურსის ხელმძღვანელთან, რომელმაც ფაქტიურად უარი განაცხადა კომუნიკაციაზე, ხოლო შემდგომ სასწავლებლის ადმინისტრაციასთან, თუმცა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლების ინტერესების გათვალისწინებით საკითხის გადაწყვეტა ვერ მოხერხდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 14 მაისის N02/3309 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადებების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 18 მაისს.

მოვაჭრის მიერ 2026 წლის 22 მაისს N 01/4650 წერილით წარმოდგენილი პოზიციის თანახმად, სალექციო კურსის მიმდინარეობისას ლექტორმა პირადი მიზეზით გააცდინა ჯამში 6 ლექცია, რომელიც შემდგომში სრულად ანაზღაურდებოდა. სასწავლო კურსის ხანგრძლივობა შეადგენა 3 თვეს, რომელიც არსებული ვითარების გათვალისწინებით აღნიშნულ ვადაში ვერ დასრულდებოდა. მოვაჭრის განცხადებით, ჯგუფები გაერთიანდა, თუმცა ის ფაქტი, რომ მეორე ჯგუფი სასწავლო პროგრამით უსწრებდა განმცხადებელთა ჯგუფს არ შეესაბამება სიმართლეს, ვინაიდან სასწავლებელი ამას არ დაუშვებდა. მოვაჭრის მიერ ამ განცხადების დამადასტურებელი მტკიცებულება წარმოდგენილი არ არის.

მოვაჭრის განცხადებით, სასწავლო კურსი მოიცავდა 24 ლექციას. მომხმარებელი -

მიმდინარე სასწავლო კურსის ფარგლებში დაესწრო 15 ლექციას, ხოლო

19 ლექციას (თავად მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასწრების ცხრილების ძიხედვით - 18 ლექციას). შესაბამისად, მათ გაიარეს კურსის ძირითადი ნაწილი, რის გამოც თანხის დაბრუნების მოთხოვნა საფუძველს მოკლებულია.

მოვაჭრე აცხადებს, რომ მომხმარებლებს არაერთხელ შესთავაზეს სასწავლო კურსის გაგრძელება სხვა ფორმატში ან სხვა ლექტორთან, მაგრამ მომხმარებლებმა თავად გადაწყვიტეს სასწავლო პროცესიდან გასვლა. მოვაჭრის აღნიშნულის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია არ წარმოდგენია.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია სასწავლო კურსის ხელმძღვანელის წერილი, რომელიც აღნიშნავს, რომ მხოლოდ 3 ლექცია გააერთიანა სხვა ჯგუფთან და სასწავლო თემატიკის

გათვალისწინებით გაერთიანებული ლექციების ჩატარებას დარღვევად არ მიიჩნევს. მისივე განცხადებით, გადატანილი პირადი ტრაგედიის შემდეგ, არანაირი სურვილი არ ჰქონდა მომხმარებელთან დისკუსიაში შესვლის და სასწავლებლის ადმინისტრაციას სთხოვა სხვა პედაგოგის მოძებნა აღნიშნულ ჯგუფში მეცადინეობების ჩასატარებლად. ამასთან, წერილში აღნიშნულია, რომ ცოდნის აბსოლიტური შედეგი დგება სასწავლო კურსის სრულად გავლის შემდეგ და არა შეწყვეტის მომენტისათვის.

მოვაჭრის მიერ 2026 წლის 5 ივნისს N01/5144 წერილით წარმოდგენილია სასწავლო კურსის წევრებთან მიმოწერის დამდასტურებელი ფოტო სურათები. აღნიშნული მიმოწერის თანახმად, მომხმარებელი 23 აპრილს ითხოვს პასუხს მის მიერ დასმულ პრეტენზიებზე. მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილ მიმოწერაში ადმინისტრაციის წარმომადგენელი ჰპირდება მომხმარებლებს რომ ყველაფერი გაირკვევა, თუმცა შემდგომ საუბრებში, მომხმარებლებს ადმინისტრაცია უარს ეუბნება თანხის დაბრუნებაზე და სთავაზობს სხვა ლექტორთან კურსის გაგრძელების შესაძლებლობას. აღნიშნული შეთავაზების შემდგომი განხილვის დამდასტურებელი მიმოწერა წარმოდგენილი არ არის.

მოვაჭრემ 2026 წლის 10 ივნისს ელექტრონული ფოსტის საშუალებით წარმოადგინა ხელშეკრულება, რომელიც გაფორმდა მომხმარებლებსა და სასწავლებელს შორის. აღნიშნული ხელშეკრულების თანახმად, მომსახურების გამწევი იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს სასწავლო პროცესის ორგანიზება და შემქნას ცოდნის მიღების ყველა აუცილებელი პირობა (2.1 პუნქტი), თავის მხრივ მომსახურების მიმღები უფლებამოსილია მოითხოვოს მომსახურების გამწევისაგან ტრენინგის სრულყოფილი ჩატარება (2.2 პუნქტი). ამავე ხელშეკრულების 4.2 კი აღგენს, რომ თუკი მომსახურების მიმღები შეწყვეტს სწავლის პროცესს, იგი მაინც მოვალეა გადაიხადოს სრული ტრენინგის ღირებულება.

მოვაჭრეს სააგენტოსთვის საქმის შესწავლის არცერთ ეტაპზე ინფორმაცია სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა 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-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;

ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;

გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - №2011/83/EC დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

№2011/83/EC დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს №93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს №1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს №85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს №97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

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/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში - №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს 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.²

№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.

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, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

² ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა №2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, №2017/2394 რეგულაციის და №2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და №1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.³

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან

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

დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.⁴ ღირეტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) №2020/1828⁵ ღირეტივით, 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 იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს 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 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 აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC ღირეტივამდე.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო

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

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

აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁶

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁷ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁸

განსახილველ შემთხვევაში, ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, №2011/83/EC 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.

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

⁷ იქვე, აბზაცი 53

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

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

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

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

- მომსახურების დასახელების და მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია.
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

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

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - №2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ №2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას 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 შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური. მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია №2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია №2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.⁹ ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.¹⁰

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას შესაბამისი ანაზღაურების სანაცვლოდ მომხმარებელს გაუწიოს საგანმანათლებლო მომსახურება. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

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

⁹ ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

¹⁰ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამასთან აღსანიშნავია, რომ ქართული სასამართლო პრაქტიკის ანალიზის თანახმად (მაგალითად: საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის გადაწყვეტილება №ას-223-215-2013, 01.11.2023¹¹), მომსახურების ხელშეკრულებები კვალიფიცირდება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 629-ე მუხლით გათვალისწინებულ ნარდობის ხელშეკრულებად, რომლის თანახმად, ნარდობის ხელშეკრულებით მენარდე კისრულობს შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაო, ხოლო შემკვეთი ვალდებულია გადაუხადოს მენარდეს შეთანხმებული საზღაური.

მნიშვნელოვანია სასამართლოს მსჯელობა ხელშეკრულების შინაარსსა და მის ნამდვილობასთან დაკავშირებით. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის საქმეზე №ას-1166-2019 2020 წლის 6 აპრილის გადაწყვეტილებაში სასამართლო განსაზღვრავს, რომ ნარდობის ხელშეკრულების შინაარსს შეადგენს მისი პირობების ერთობლიობა. ნარდობის ხელშეკრულების შინაარსის განსაზღვრას დიდი პრაქტიკული მნიშვნელობა აქვს, რამდენადაც მასზეა დამოკიდებული ხელშეკრულების მხარეთა უფლებამოვალეობების წარმოშობის თავისებურებები, ვალდებულებების ჯეროვანი შესრულება და სხვა... როგორც წესი, ხელშეკრულების ნამდვილობისათვის რაიმე განსაკუთრებული ფორმის დაცვა საჭირო არაა. ხელშეკრულება ძალაში მას შემდეგ შედის, როდესაც მხარეები ყველა არსებით პირობებზე თუნდაც ზეპირი მოლაპარაკებების გზით შეთანხმდებიან. ხელშეკრულების ფორმასთან დაკავშირებით ზოგადად მოქმედებს სახელშეკრულებო ფორმის თავისუფლების პრინციპი... საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი არ შეიცავს რაიმე სპეციალურ ნორმას ნარდობის ხელშეკრულების ფორმის თაობაზე. ასეთ შემთხვევაში გამოყენებული უნდა იქნეს ის ნორმები, რომლებიც ზოგადად ხელშეკრულების ნამდვილობისთვისაა საჭირო, ანუ ნარდობის ხელშეკრულება მიეკუთვნება ფორმათავისუფალ ხელშეკრულებათა რიცხვს. ეს ნიშნავს იმას, რომ ნარდობის ხელშეკრულება შეიძლება დაიდოს როგორც ზეპირად, ისე წერილობითი ფორმით.

მოცემულ შემთხვევაში მხარეებს შორის დადებულია ხელშეკრულება წერილობითი ფორმით და ამასთან, ცალკეული პირობები შეთანხმებულია ზეპირი ფორმით. მხარეთა შორის გაფორმებული წერილობითი ხელშეკრულებით სასწავლო კურსის სახეა ბუღალტერია, სასწავლო კურსის ღირებულება შეადგენს 890 ლარი, ასევე ზოგად

¹¹ <https://www.supremecourt.ge/ka/fullcase/53425/1>

ვალდებულებებთან ერთად, მომსახურების გამწევი იღებს ვალდებულებას აანაზღაუროს გაცდენილი საათები. გარდა ამისა, მხარეები ზეპირი ფორმით შეთანხმდნენ, რომ სწავლის ხანგრძლივობა შეადგენდა - 3 თვეს და სასწავლო პროცესი წარიმართებოდა ცალკეულ ჯგუფად, მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებლები სასწავლო პროცესს გაივლიდნენ 18:00-19:00 საათიან ჯგუფში.

ყველა სამართლებრივ სისტემაში ვალდებულების შესრულება წარმოადგენს ვალდებულებითი სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ინსტიტუტს. ისევე, როგორც კონტინენტური სამართლის სისტემის ქვეყნებში, საქართველოს შემთხვევაშიც ვალდებულების შესრულების მომწესრიგებელ ნორმებს ძირითადად დისპოზიციური ხასიათი აქვთ. ქართული სამოქალაქო კოდექსი შესრულებაზე ორიენტირებული აქტია. მისი როგორც ზოგადი, ისე კერძო ნაწილი შესრულების მექანიზმებზეა აგებული. მთავარია შესრულება და არა პასუხისმგებლობა.

ნარდობის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეთა უფლებები, თავისი სამართლებრივი ბუნებით მიეკუთვნება რელატიურ (შეფარდებით) უფლებათა რიცხვს. რელატიური უფლება არის განსაზღვრული პირის მიმართ შესრულების მოთხოვნის უფლებამოსილება. იგი მიმართულია არა ნებისმიერი, არამედ მხოლოდ განსაზღვრული პირის მიმართ კონკრეტული ვალდებულების შესასრულებლად. რელატიური უფლება წარმოიშობა ნამდვილი ვალდებულებით-სამართლებრივი ურთიერთობის საფუძველზე.

ნარდობის ხელშეკრულებით მენარდის ძირითად ვალდებულებას წარმოადგენს შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაო 361-ე მუხლის მე-2 ნაწილით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვით. კერძოდ, ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას.

საკასაციო პალატა განმარტავს, რომ ზოგადად, სამოქალაქო უფლებების განხორციელება და დაცვა მჭიდროდ არის დაკავშირებული დროის ფაქტორთან. ვადა აწესრიგებს სამოქალაქო ბრუნვას, განაპირობებს ხელშეკრულებათა ჯეროვან შესრულებას. თანამედროვე საბაზრო ეკონომიკა, მისთვის დამახასიათებელი დინამიკურობითა და დროის დეფიციტით, წარმოუდგენელია ვადებთან დაკავშირებული საკითხების სრულყოფილი და სწორი სამართლებრივი მოწესრიგების გარეშე. სამოქალაქო კანონმდებლობა დროის ფაქტორს უკავშირებს სამართლებრივი ურთიერთობის წარმოშობას, შეცვლასა და შეწყვეტას, ასევე იმ მოქმედებათა შესრულებას, რომელიც გათვალისწინებულია კანონით ან ხელშეკრულებით. ვალდებულების დროულად შესრულება ერთ-ერთ უმთავრეს პრინციპს წარმოადგენს. ვალდებულების შესრულების დროდ ითვლება იმ მომენტის დადგომა, როდესაც ვალდებულება შესრულებულ უნდა იქნეს.

ნარდობის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების დარღვევის ერთ-ერთ გავრცელებულ შემთხვევას წარმოადგენს ვალდებულების შესრულების ვადის გადაცილება. მენარდის მხრიდან ვალდებულების შესრულების ვადის გადაცილებად ითვლება, თუ: ა) შესრულებისათვის დადგენილ დროში ვალდებულება არ შესრულდა; ბ) შესრულების ვადის

დადგომიდან შემკვეთის მიერ გაფრთხილების შემდეგაც იგი არ ასრულებს ვალდებულებას.¹²

მოცემულ შემთხვევაში, სასწავლო პროცესში ადგილი ჰქონდა ლექციების გაცენას უშუალოდ სასწავლებლის მიზნით, რაზეც სასწავლებელმა ხელშეკრულების შესაბამისად, აიღო ვალდებულება გაცენილი ღირებულებები სრულად აენაზღაურებინა. მაგრამ ხაზგასასმელია, რომ გაცენების შემდეგ მნიშვნელოვნად გაჭიანურდა დროში სასწავლო პროცესის დასრულების პროცესი.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, თუ ხელშეკრულების ერთი მხარე არღვევს ორმხრივი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებას, მაშინ ხელშეკრულების მეორე მხარეს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე ვალდებულების შესრულებისათვის მის მიერ დამატებით განსაზღვრული ვადის უშუალოდ გასვლის შემდეგ. თუ ვალდებულების დარღვევის ხასიათიდან გამომდინარე, არ გამოიყენება დამატებითი ვადა, მაშინ დამატებითი ვადის განსაზღვრას უთანაბრდება გაფრთხილება. **თუკი ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ დაირღვა, მაშინ კრედიტორს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ვალდებულების დარღვევით ნაწილის შესრულებამ მისთვის დაკარგა ინტერესი.**

აღნიშნულ ნორმასთან დაკავშირებით, საკასაციო პალატა მიუთითებს, რომ ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები ვალდებული არიან შეუდგნენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას. მათ არ შეუძლიათ ცალმხრივად თქვან უარი ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე. მაგრამ კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევაში ხელშეკრულების მხარეს უფლება აქვს გავიდეს ხელშეკრულებიდან და უარი თქვას ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე. ხელშეკრულების ერთ-ერთი მონაწილის შესაძლებლობას კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებში უარი თქვას ხელშეკრულების გაგრძელებაზე, ხელშეკრულებიდან გასვლა ეწოდება... საკასაციო პალატა აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების მოთხოვნა მხარეების მხრიდან პირველადი მოთხოვნის ხასიათს ატარებს, რომლის შეუსრულებლობაც იწვევს მეორადი მოთხოვნის უფლების წარმოშობას. ამ უკანასკნელს კი მიეკუთვნება ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნა¹³.

როგორც უკვე აღინიშნა, ხელშეკრულებიდან გასვლა, პირდაპირ კავშირშია მეორე მხარის მიერ ვალდებულების დარღვევასთან. წარმოდგენილ საქმეში, მომხმარებლის განცხადებით და თავად სასწავლებლის მიერ წარმოდგენილი პოზიციით, ლექციების ჩატარების შეთანხმებული პირობები დაირღვა, ლექციები ტარდებოდა სხვა ჯგუფთან გაერთიანებით. მართალია, აღნიშნულ შემთხვევაში, მომხმარებლებისთვის გამოყოფილი დრო არ შემცირებულა, მაგრამ გაერთიანება გავლენას ახდენდა სრულყოფილად სწავლასა და მის ხარისხზე. მომხმარებლები აცხადებენ, რომ სასწავლო ჯგუფები სწავლების სხვადასხვა

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2020 წლის 6 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-1166-2019

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2017 წლის 1 დეკემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-1003-924-2017

საფუძვრზე იმყოფებოდნენ, რაც ერთობლივად ლექციების ჩატარებას განმცხადებელთა ჯგუფისთვის აზრს უკარგავდა. საქმის შესწავლის ეტაპზე, სასწავლებლის მიერ წარმოდგენილია მხოლოდ პოზიცია, მტკიცებულების გარეშე, რომ ორივე ჯგუფი ერთსა და იმავე მასალას გადიოდა. შესაბამისად, მომხმარებელთა განცხადებითა და საქმეში არსებული წარმოდგენილი მასალების თანახმად, მოვაჭრე (სასწავლებელი) არღვევდა ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებებს.

ამდენად, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლის პირველი ნაწილის ბოლო წინადადებით (**თუკი ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ დაირღვა, მაშინ კრედიტორს შეუძლია უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ვალდებულების დარჩენილი ნაწილის შესრულებამ მისთვის დაკარგა ინტერესი**) განსაზღვრული ორი პირობიდან პირველი პირობა სახეზეა - ვალდებულება ნაწილობრივ დაირღვა.

სანამ ვალდებულების დარჩენილი ნაწილის შესრულების მიმართ ინტერესის დაკარგვას შევხებით, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის №2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს.

მართალია, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლი პირდაპირ არ ადგენს მომსახურების შესაბამისობის მტკიცების ტვირთის სპეციალურ წესს, თუმცა აღნიშნული გარემოება არ გამორიცხავს მტკიცების ტვირთის განაწილებას ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი პრინციპების საფუძველზე. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. მტკიცების ტვირთის განაწილების ერთ-ერთი საყოველთაოდ აღიარებული კრიტერიუმია მტკიცებულებებთან სიახლოვის (proximity to evidence) პრინციპი, რომლის მიხედვითაც კონკრეტული ფაქტის დამტკიცების მოვალეობა ეკისრება იმ მხარეს, რომლის განკარგულებამაც იმყოფება შესაბამისი ინფორმაცია და რომელსაც მისი წარმოდგენა მნიშვნელოვნად უფრო მარტივად შეუძლია. შესაბამისად, მოცემულ საქმეში სწორედ მოვაჭრეს შეეძლო წარმოედგინა მტკიცებულებები (სასწავლო გეგმა, გავლილი თემების ცხრილი, ჯგუფების სასწავლო მასალასთან შესაბამისობის დამადასტურებელი დოკუმენტები, დასწრების აღმრიცხველი ფურცლები, შიდა კომუნიკაცია და ნებისმიერი სხვა მტკიცებულება), რომელიც

დაადასტურებდა, რომ მიუხედავად ლექციების გაცდენისა და ჯგუფების გაერთიანებისა, მომსახურება მაინც სრულად შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებას.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრემ მტკიცებულებები ნაწილობრივ წარმოადგინა და არსებით საკითხებზე შემოიფარგლა მხოლოდ საკუთარი განმარტებით, რომელიც, საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო სამართლისა და მტკიცების ზოგადი პრინციპების მიხედვით, ვერ ჩაითვლება იმ ფაქტების საკმარის დადასტურებად, რომელთა დამტკიცების რეალური შესაძლებლობა სწორედ მას გააჩნდა.

ზემოაღნიშნული ნორმების სამართლებრივი ანალიზი, ცალსახად ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას, თავად ამტკიცოს იყო თუ არა გაწეული მომსახურება ნაკლიანი. მოცემულ შემთხვევაში, წარმოდგენილი მტკიცებულების შესწავლით, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრემ დაარღვია ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება და მის მიერ შესრულებული მომსახურება იყო ნაკლიანი. ამასთან, ვინაიდან მომსახურების სახე იყო სასწავლო კურსი და მისი მიზანი იყო კონკრეტული - ბუღალტერიის შესწავლა, გაცდენილი დროისა და ნაკლიანი მომსახურების გათვალისწინებით, მომხმარებლებს მიეცა შესაძლებლობა, გამოეყენებინა კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლება და უარი ეთქვათ ხელშეკრულებაზე, ვინაიდან დარჩენილი ნაწილის შესრულებამ მათთვის სრულად დაკარგა ინტერესი.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, როდესაც ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ არის შესრულებული, კრედიტორს ხელშეკრულებაზე მთლიანად უარის თქმის უფლება წარმოეშობა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დარჩენილი ნაწილის შესრულებამ მისთვის ობიექტურად დაკარგა აზრი და ინტერესი¹⁴.

მოცემულ საქმეში დადგენილია, რომ თავდაპირველი დარღვევა (ლექციების გაცდენა) მოვაჭრის მიერ იქნა აღიარებული და მას მიეცა შესაძლებლობა გამოესწორებინა იგი. გაცდენილი ლექციების აღდგენის მცდელობა ჯგუფის გაერთიანების გზით ხელახლა არღვევდა თავდაპირველად შეთანხმებულ პირობებს. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე ვერ ასახუტებს სწავლის ხარისხზე გავლენის არარსებობას, მომხმარებლების განცხადება მიღებულ უნდა იქნეს ობიექტურ გარემოებად. ამდენად, სახეზეა საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლის პირველი ნაწილის ბოლო წინადადების მეორე პირობაც - ვალდებულების დარჩენილი ნაწილის შესრულების მიმართ ინტერესის დაკარგვა. შესაბამისად, მომხმარებლებს უფლება ჰქონდათ ვალდებულების ნაწილობრივ დარღვევის გამო უარი ეთქვათ ხელშეკრულებაზე.

აქვე მნიშვნელოვანი და ხაზგასასმელია ის გარემოება, რომ მოვაჭრე მიუთითებს პრობლემის მოგვარების შეთავაზებაზე მომხმარებლების მისამართით, თუმცა წარმოდგენილი მიმოწერის ამსახველი ფოტო მასალა ადასტურებს, რომ მომხმარებელთა პრეტენზია მოვაჭრის მიერ სათანადოდ არ იქნა განხილული.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის

¹⁴ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2009 წლის 23 მარტის გადაწყვეტილება საქმეზე №ას-1001-1200-08

არაჯეროვანი, ვინაიდან, ცალსახაა და ორივე მხარე ადასტურებს რომ სალექციო პროცესი შეთანხმებულია განსხვავებული პირობებით მიმდინარეობდა. შესაბამისად, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით ნაკისრი სრულყოფილი საგანმანათლებლო მომსახურების გაწევის ვალდებულებების შეუსრულებლობა წარმოადგენს მომსახურების არაჯეროვან შესრულებას. მოვაჭრემ საქმის განხილვის ვერცერთ ეტაპზე ვერ წარმოადგინა მტკიცებულებები, რომლებიც დაადასტურებდა, რომ მან მომსახურება ჯეროვნად შეასრულა.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, კანონის მოთხოვნებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტთან დაკავშირებით (ნაკლის აღმოჩენისას მომხმარებელი, როგორც წესი, ვალდებულია მოვაჭრეს განუსაზღვროს დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია) სააგენტო განმარტავს, რომ საგანმანათლებლო/სასწავლო პროცესი თავისი ბუნებით არის უწყვეტი, დროში განსაზღვრული და თანმიმდევრული დინამიკის მქონე მომსახურება. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაარღვია სწავლის როგორც დროითი (ლექციების გაცდენა), ისე ხარისხობრივი (ორი ჯგუფის გაერთიანება, სადაც სხვა ჯგუფი მასალით მნიშვნელოვნად უსწრებდა წინ) პირობა. როდესაც სასწავლო პროცესის მიმდინარეობისას ირდევს სწავლების შეთანხმებული ფორმატი და ლექციების თანმიმდევრობა, დამატებითი ვადის მიცემას ეკარგება ობიექტური შინაარსი, ვინაიდან უკვე გაცდენილი და არასწორად წარმართული საათების „გამოსწორება“ რეტროსპექტიულად (წარსულში დაბრუნებით) შეუძლებელია. ნაკლის აღმოფხვრა შესაძლებელია მხოლოდ მომავალი პერიოდისთვის, მაშინ როდესაც უკვე დაკარგული სასწავლო პროცესი და დარღვეული სწავლების თანმიმდევრობა ობიექტურად ვერ აღდგება. მეტიც, მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა დააფიქსირეს პრეტენზია ჯგუფების გაერთიანებაზე, სასწავლო პროცესი ფაქტობრივად შეწყდა, ხოლო ლექტორმა უარი განაცხადა კომუნიკაციაზე. ამდენად, სახეზეა კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული გამონაკლისი (მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია), რაც მომხმარებლებს ათავისუფლებს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებისგან. თავის მხრივ, აღნიშნული ასევე შეესაბამება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლის მე-2 ნაწილის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნასაც: არ არის აუცილებელი დამატებითი ვადის დაწესება ან გაფრთხილება, თუ ამკარაა, რომ მას არავითარი შედეგი არ ექნება.

მიუხედავად იმისა, რომ მოცემულ საქმეში მომხმარებელს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულება არ ჰქონდა, უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ მომხმარებელთა მხრიდან

პრეტენზიის წარდგენა უთანაბრდება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 405-ე მუხლის პირველი ნაწილით გათვალისწინებულ გაფრთხილებას, რომლის შესაბამისი რეაგირების გარეშე დატოვებამ და კომუნიკაციაზე უარმა, მოვაჭრის მხრიდან ვალდებულების შესრულების ინტერესი ობიექტურად დაუკარგა მომხმარებლებს.

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

აქვე აღსანიშნავია, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მსჯელობა საქმეში *Quelle AG v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände* (საქმე C-404/06)¹⁵, სადაც სასამართლო ამბობს, რომ როდესაც შესრულება თავიდანვე არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებას, მხოლოდ ის გარემოება, რომ კრედიტორმა გარკვეული დროით ისარგებლა ამ შესრულებით, ავტომატურად არ წარმოშობს მოვალის სასარგებლოდ ანაზღაურების მოთხოვნას. პირველ რიგში უნდა შეფასდეს, მიაღწია თუ არა შესრულებამ ხელშეკრულების მიზანს და რამდენად შეესაბამებოდა იგი ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებას. მიუხედავად იმისა, რომ საქმე საქონლის ნასყიდობას შეეხებოდა, სასამართლო მიერ ჩამოყალიბებული პრინციპი, რომ ნაწილობრივი სარგებლობა ავტომატურად არ გამორიცხავს სრული რესტიტუციის შესაძლებლობას, თუ ხელშეკრულების მიზანი ვერ იქნა მიღწეული, წარმოადგენს ვალდებულებითი სამართლის ზოგად პრინციპს და გამოყენებადია მომსახურების ხელშეკრულებების მიმართაც. ამდენად, ის ფაქტი, რომ მომხმარებლები დაესწრნენ შეთანხმებული ლექციების დიდ ნაწილს და გადაიხადეს შესაბამისი თანხა, არ წარმოშობს მოვაჭრის უფლებას არ დაუბრუნოს თანხა მომხმარებლებს, თუკი დადგინდება, რომ მიღებული მომსახურება (განსაკუთრებით, მისი ნაკლოვანი ნაწილი) არ შეესაბამებოდა შეთანხმებულ სტანდარტს. მომხმარებელი არ უნდა დაისაჯოს ფინანსურად იმის გამო, რომ მან კეთილსინდისიერად შეასრულა ხელშეკრულებით ნაკისრი თავისი წილი ვალდებულებები.

მოცემულ შემთხვევაში სასწავლო კურსი იყოს ბუღალტერიის შემსწავლელი, რომელიც თავისი შინაარსის და სპეციფიკის გათვალისწინებით საჭიროებს სრულყოფილ შესწავლას. მისი ნაწილობრივ შესწავლა - მაგ: მხოლოდ ბუღალტრული გატარებების შესწავლა, საგადასახადო დეკლარაციების შევსების შესწავლის გარეშე, არ იძლევა ბუღალტრული აღრიცხვის წარმოების შესაძლებლობას. შესაბამისად, მომხმარებლის მიზანი შეისწავლოს ბუღალტერია - ნაწილობრივ არ შეიძლება შესრულდეს. მიზანი მხოლოდ მისი სრულად შესწავლის შემდეგ მიიღწევა. ამდენად, მომხმარებლისა და სასწავლო კურსის მიზნის გათვალისწინებით, შესრულება ფორმალურად ნაწილობრივ განხორციელდა, თუმცა ხელშეკრულების მიზნის ჩაშლის გამო ეს შესრულება სამართლებრივი შედეგის თვალსაზრისით ვერ მიიჩნევა ისეთ ნაწილობრივ შესრულებად, რომელიც გამორიცხავს ხელშეკრულებიდან გასვლასა და სრული თანხის დაბრუნების მოთხოვნას.

¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:62006CJ0404>

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის პოზიციით ლექციების დიდი ნაწილი ჩატარებულია და გადახდილი თანხა დაბრუნებას არ ექვემდებარება, თუმცა თავად მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ მოხსენებით ბარათში სალექციო კურსის ხელმძღვანელი აღნიშნავს, რომ ცოდნის აბსოლიტური შედეგი დგება სასწავლო კურსის სრულად გავლის შემდეგ, რაც კიდევ ერთხელ ადასტურებს თანხის დაბრუნების მართლზომიერებას მოცემული დავის ფარგლებში.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა დარღვეული უფლება, რომელთაც ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიაღმატა ზიანი, მათ შორის, ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩი (პ/ნ 08001010795) **ვალდებულია მომხმარებლებს - და**

აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (მომსახურებაში გადახდილი თანხა სრულად).

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს ი/მ მზია მამაგულაშვილი - დაჩის (პ/ნ 08001010795) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.