



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 27 აგვისტოს N 04/991 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 27 აგვისტოს N 04/991 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

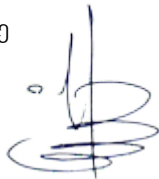


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 27 აგვისტოს N 04/991 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი3

 1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....3

 1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....4

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება5

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....9

 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა9

 3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი10

 3.3. მომსახურების ჯეროვანი შესრულება.....13

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....20

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 01 სექტემბრის N 02/3923 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოში შემოსული განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად.

2025 წლის 27 ნოემბრის N01/7329 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია, რომლის თანახმადაც, ყველაზე მაღალი მოთხოვნის სეზონისათვის (აგვისტოს პერიოდი) მომხმარებელს დაბალი ბიუჯეტი ჰქონდა განსაზღვრული და კომპანიის მხრიდან მოხდა შესაბამისი ბიუჯეტის სასტუმროების მოძიება, სასტუმროების არჩევანი გადაეგზავნა მომხმარებლის ოპერატორმა დახმარებაც შესთავაზა მგზავრს არჩევანის გაკეთებაში, თუმცა თვითონ შეარჩია სასტუმრო, მიუთითა სასტუმროს სახელწოდება და კომპანიას სთხოვა სასტუმროს დაჯავშნა.

მოვაჭრე მიუთითებს, რომ, მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა სასტუმროს მიმართ გამოთქვა პრეტენზიები, კომპანია დაუკავშირდა სასტუმროს და მოხდა არსებული ნომრის უფრო მაღალი კატეგორიის ნომრით შეცვლა, თუმცა მგზავრი მაინც უკმაყოფილო იყო და ითხოვდა თანხის დაბრუნებას, რისი ვალდებულებაც კომპანიას არ ჰქონდა. შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) განმარტებით, სასტუმროს ხარისხის ნიშანს (ვარსკვლავს) ანიჭებს სპეციალური ორგანო, რაზეც ტურისტული კომპანია პასუხისმგებელი ვერ იქნება. ამასთან, მოვაჭრემ უფასოდ მოახდინა მგზავრის უფრო მაღალი კატეგორიის ნომრით დაკმაყოფილება, კომპანიის უფლებამოსილი პირი მუდმივად იყო მგზავრთან სატელეფონო კონტაქტზე და უყურადღებოდ არ დაუტოვებია, შესყიდული იქნა ის კონკრეტული სასტუმრო და ტურისტული პაკეტი, რაც მგზავრის მიერ იყო შერჩეული და დადასტურებული და აღნიშნულთან მიმართებით, ტურისტული კომპანიის მხრიდან რაიმე შეფერხებას, ან ცვლილებას ადგილი არ ჰქონია, შესაბამისად, კომპანია მიიჩნევს, რომ როგორც მოვაჭრეს, მგზავრის წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები სრულად აქვს შესრულებული.

ამასთან, შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) მიერ, სააგენტოში, 2025 წლის 02 დეკემბრის N01/7441, 2025 წლის 22 დეკემბრის N01/7911 და N01/7928, 2025 წლის 24 დეკემბრის N01/8009, 2026 წლის 15 იანვრის N01/299 და N01/308 და 2026 წლის 06 თებერვლის N01/1178 წერილებით წარმოდგენილია ინფორმაცია სასტუმროში არსებული მდგომარეობის თაობაზე, ამასთან, ინფორმაცია სასტუმროსთან განხორციელებული მიმოწერის თაობაზე. წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, ოთახში, რომელშიც მგზავრი განთავსდა, იყო ერთი ორადგილიანი საწოლი (ე.წ. double bed) და დამატებით, ორი ცალ-ცალკე საწოლი, რომელიც საკმარისია 4 ადამიანისთვის. დამატებით, კომპანიამ წარმოადგინა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე

ინფორმაცია და მიუთითა, რომ ტურისტული კომპანია იმ ფარგლებში სწევს ტურისტულ მომსახურებას, რისი გონივრული კონტროლი მას შეუძლია, აქედან გამომდინარე მიიჩნევს, რომ გაწეული მომსახურება სრულად შეესაბამებოდა ტურისტული მომსახურების პაკეტით გათვალისწინებულ ხარისხს.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას 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 და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია

ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება საფინანსო და სადაზღვევო სფეროებში დადებულ ხელშეკრულებებზე, რომლებიც რეგულირდება შესაბამისი კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით, გარდა სარეწის გარეთ დადებული, უძრავი ქონებით უზრუნველყოფილი სასესხო ხელშეკრულებისა, თუ მომხმარებელს სესხის თანხით სარგებლობა არ დაუწყია.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის „ლ“ ქვეპუნქტის თანახმად, 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.

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

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

დამატებითი ვადის 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.

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა

ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

¹ 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.

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 ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. 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.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 მიადგათ.

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

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>

ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

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

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად ვებგვერდის - **Travel World** (<https://travelworld.ge/?pg=packages&type=pack>) და სოციალურ ქსელ Facebook-ის გვერდის **Travel World** (<https://www.facebook.com/TravelWorldtours.ge>) მეშვეობით, ხოლო განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ მომხმარებელთან ხელშეკრულება დადო სატელეკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით - ტელეფონით. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია. აღნიშნულის გათვალისწინებით, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეძენის (სასტუმროს ჯავშნის) პერიოდში სავაჭრო გვერდზე - **Travel World** (<https://travelworld.ge/?pg=packages&type=pack>) და სოციალურ ქსელ Facebook-ის გვერდზე **Travel World** (<https://www.facebook.com/TravelWorldtours.ge>) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ, **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე**, სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის (მოვაჭრეს აღნიშნული არც სატელეკომუნიკაციო კავშირის საშუალებით (ტელეფონის) მეშვეობით არ მიუწოდებია მომხმარებლისათვის), კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის)).

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

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

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შექმნის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁸ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შექმნილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.⁹ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

3.3. მომსახურების ჯეროვანი შესრულება

⁸ თ.ლაკერბაია, ვ.ზალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.247

⁹ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

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

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

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

N2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოფს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

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

როგორც ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც

მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე).¹⁰

მოცემულ შემთხვევაში, როგორც ირკვევა, მხარეთა შორის გაფორმებულია ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება. წარმოდგენილი მასალების თანახმად, ადგილზე ჩასვლის შემდგომ, მომხმარებელმა აცნობა მოვაჭრეს - შპს „თრეველ ვორლდს“ (ს/ნ 406188432), რომ სასტუმრო არ შეესაბამებოდა შეთანხმებულ პირობებსა და ვაუჩერში მითითებულ ხარისხს (სასტუმროსთვის მინიჭებულ 5 ვარსკვლავს). ამასთან, სასტუმროში იყო ანტისანიტარია და მისთვის შეთავაზებული არ ყოფილა, უკვე შეთანხმებული, დამატებითი საწოლი ბავშვისათვის. საქმის მასალების თანახმად, ასევე, დასტურდება, რომ კომპანიასთან კომუნიკაციის შემდგომ, მომხმარებელს შეუცვალეს ნომერი უფრო მაღალი კატეგორიის ნომრით, ზღვის ხედი. მომხმარებლის შეფასებით, ზემოაღნიშნული, გადაცვლილი ნომერი, ჰიგიენური მდგომარეობით მცირედით სჯობდა შეცვლამდე არსებულ ნომერს (შეცვლილ ოთახში იყო ნაკლები სუნი, უფრო სუფთა ფანჯრები და ზღვის ხედი). საგულისხმოა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 25 დეკემბრის N 02/6496 წერილის საპასუხოდ, რომლითაც მომხმარებლისაგან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია სასტუმროს შეცვლილი ნომრის ფაქტობრივი მდგომარეობის თაობაზე, მომხმარებლის 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8145 წერილით, წარმოდგენილ იქნა გადაცვლილი ნომრის ფაქტობრივი მდგომარეობის ამსახველი ვიდეომასალა.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, დამატებითი ვადის 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.

ტურისტული პაკეტებისა და ერთმანეთთან დაკავშირებული ტურისტული მომსახურებების შესახებ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ნოემბრის (EU) 2015/2302 დირექტივის, რომლითაც ცვლილება შევიდა ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს (EC) № 2006/2004 რეგულაციასა და N2011/83/EU დირექტივაში და გაუქმდა საბჭოს 90/314/EEC

¹⁰ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

დირექტივა, მე-5 მუხლის¹¹ თანახმად, წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ ტურისტული პაკეტის თაობაზე ხელშეკრულების გაფორმებამდე (ან ნებისმიერი თანმდევი შეთავაზებამდე), ორგანიზატორმა, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ პაკეტი იყიდება საცალო გამყიდველის მეშვეობით, ასევე, საცალო გამყიდველმა, მოგზაურს/ტურისტს მიაწოდონ სტანდარტული ინფორმაცია (დანართი I-ის A ან B ნაწილით განსაზღვრული ფორმით) და საჭიროების შემთხვევაში, პაკეტის შესახებ შემდეგი ინფორმაცია: ... (iii) დანიშნულების ქვეყნის წესების შესაბამისად, განთავსების ადგილის მდებარეობის, ძირითადი მახასიათებლებისა და, არსებობის შემთხვევაში, ტურისტული კატეგორიის თაობაზე.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ, 2025 წლის 02 დეკემბრის N01/7441 წერილით წარმოდგენილია ვაუჩერი, რომლის თანახმადაც, მომხმარებლისთვის გაცემულ ვაუჩერში (N40237), სასტუმროს კატეგორიად მითითებულია 5*, ხოლო 2026 წლის 15 იანვრის N01/308 წერილით წარმოდგენილია ტურისტული ბიზნეს სერტიფიკატი, რომლის თანახმადაც სასტუმროს კატეგორია შეფასებულია მსგავსად, 5 ვარსკვლავით. ამასთან, ვებ. გვერდზე - coral.ge (<https://www.coral.ge/en/hotels/turkey/m-c-beach-resort-alanya/>) სასტუმრო M.C. BEACH RESORT-ის ტურისტულ კატეგორიად განსაზღვრულია 5 ვარსკვლავი. შესაბამისად, საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დასტურდება, რომ მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისათვის, სასტუმროს ტურისტული კატეგორიის (5 ვარსკვლავის) თაობაზე მიწოდებულია მის ხელთ არსებული და საჯაროდ ხელმისაწვდომი, სწორი ინფორმაცია.

სამოქალაქო კოდექსის 657-ე მუხლის თანახმად, ტურიზმის ხელშეკრულებით მოგზაურობის მომწყობი (ტურისტული საწარმო) მოვალეა გაუწიოს ტურისტს (მოგზაურს) შეთანხმებული მომსახურება. ტურისტი მოვალეა მოგზაურობის მომწყობს გადაუხადოს შეპირებული ანაზღაურება გაწეული მომსახურებისათვის.

657¹-ე მუხლის მიხედვით, მოგზაურობასთან (პაკეტთან) დაკავშირებული ნებისმიერი აღწერილობითი ფორმა, ღირებულება და ხელშეკრულების სხვა პირობები, რომლებიც ტურისტი უზრუნველყოფილია მოგზაურობის მომწყობის მიერ, არ უნდა შეიცავდეს ყალბ, არასათანადო და შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას.

კოდექსის 657²-ე მუხლის თანახმად, ტურისტს, მოგზაურობასთან (პაკეტთან) დაკავშირებით, ხელშეკრულების დადებამდე, წერილობით ან ტურისტისათვის მისაღები სხვა ფორმით, უნდა მიეწოდოს დაწვრილებითი ინფორმაცია: ა) ღირებულების, მისი გადახდის მეთოდებისა და განრიგის შესახებ; ბ) დანიშნულების ადგილისა და მიზნების, გამოსაყენებელი სატრანსპორტო საშუალებებისა და მათი დახასიათების შესახებ; გ) განთავსების ტიპის, მდებარეობის, კატეგორიის, მომსახურების ხარისხის, მისი კლასიფიკაციისა და სხვა ძირითადი მახასიათებლების შესახებ; დ) კვების შესახებ; ე) მარშრუტის შესახებ; ვ) პასპორტთან და

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

ვიზასთან, აგრეთვე მოგზაურობისათვის აუცილებელი ჯანმრთელობის მდგომარეობასთან დაკავშირებული მოთხოვნების შესახებ; ზ) ვიზიტების, ექსკურსიების ან/და სხვა მომსახურების შესახებ, რომლებიც შედის პაკეტის ღირებულებაში; თ) იმ შემთხვევაში, თუ მოგზაურობის მოსაწყობად აუცილებელია ტურისტთა გარკვეული რაოდენობა და ის არ შეგროვდა, ხელშეკრულების შეწყვეტის თაობაზე ტურისტის ინფორმირების უკანასკნელი ვადის შესახებ.

657³-ე მუხლი არეგულირებს ხელშეკრულების თავდაპირველი ფასის შეცვლისა და კალკულაციის წესებსა და მოგზაურობის მომწყობის ვალდებულებებს. კერძოდ, მოგზაურობის (პაკეტის) ღირებულება არ ექვემდებარება გადასინჯვას, გარდა ამ კოდექსის 660-ე მუხლის პირველი ნაწილით გათვალისწინებული შემთხვევისა, აგრეთვე იმ შემთხვევისა, როცა ხელშეკრულება თავად ითვალისწინებს გადასინჯვის შესაძლებლობებს და თავდაპირველი ფასის შეცვლისა და კალკულაციის წესებს, შემდეგი პირობების გათვალისწინებით: ა) ტრანსპორტის ღირებულება, საწვავის ღირებულების ჩათვლით; ბ) კონკრეტული სატრანსპორტო და გადაზიდვის მომსახურების გადასახადები, როგორცაა პორტებსა და აეროპორტებში ტვირთის გადატანა-გადაზიდვა, ტაქსის დაქირავება და სხვა; გ) პაკეტში გათვალისწინებული სავალუტო კურსის ოდენობა. ამასთან, 660-ე მუხლის თანახმად, თუ მოგზაურობა ხარვეზიანია, მაშინ მისი ღირებულება მცირდება იმ დროის გათვალისწინებით, რომლის განმავლობაშიც არსებობდა ხარვეზები. ღირებულება არ შემცირდება, თუ ტურისტი თავისი ბრალით არ შეატყობინებს მოგზაურობის მომწყობს ხარვეზის შესახებ. ხოლო 661-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების შეწყვეტა დასაშვებია იმ შემთხვევაში, როცა მოგზაურობის მომწყობი პირი არ აღმოფხვრის ხარვეზებს ტურისტის მიერ დადგენილ ვადაში. ვადის განსაზღვრა არ არის აუცილებელი, თუ ხარვეზების გამოსწორება შეუძლებელია, ან მოგზაურობის მომწყობი უარს იტყვის მათ აღმოფხვრაზე, ან ხელშეკრულების შეწყვეტა გამართლებულია ტურისტის განსაკუთრებული ინტერესებით.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ, 2025 წლის 02 დეკემბრის N01/7441 წერილით წარმოდგენილი ინვოისის დანართის თანახმად, ტურისტული კომპანია არ იღებს სხვა დამატებით ვალდებულებას, ტურის გაუქმება ექვემდებარება ჯარიმას 100%, ტური არ ექვემდებარება დაბრუნებას, თარიღის, სახელი/გვარის ცვლილებას, მგზავრის მხრიდან საზღვრის ვერ გადაკვეთის, მისი საზღვარზე დაბლოკვის, საქართველოშივე დაბლოკვის ან სხვა არასასურველი შედეგის შემთხვევაში, მგზავრი წინასწარ ინფორმირებულია და ადასტურებს ონლაინ მიმოწერით ან ხელმოწერით, რომ ყველა ტიპის სამგზავრო ბილეთი, სასტუმრო, სამოგზაურო დაზღვევა, ოფისის მომსახურების საკომისიო და სხვა ტიპის გადასახადი, საბუთი რომელიც მას უკვე გადახდილი აქვს დაბრუნებას არ ექვემდებარება. ამდენად, წარმოდგენილი მასალების თანახმად, დასტურდება, რომ მგზავრი ინფორმირებულია, რომ ტური არ ექვემდებარება, მათ შორის, დაბრუნებას, თარიღის, სახელის/გვარის ცვლილებას.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრის მიერ, 2026 წლის 06 თებერვლის N01/1178 წერილით წარმოდგენილი, კომპანიისათვის სასტუმროს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, მომხმარებელი სასტუმროში შევიდა (check in გაიარა) 2025 წლის 15 აგვისტოს და დაახლოებით 1 საათში, მისივე მოთხოვნით, განხორციელდა ნომრის შეცვლა. საქმეში, ასევე, წარმოდგენილია მხარეთა მიმოწერის ამსახველი ფოტოები (ე.წ screen-ები), რომლებიც ადასტურებენ ერთი მხრივ, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ინფორმირებას, მეორე მხრივ კი, მოვაჭრის მიერ, სასტუმროსთან, პრობლემის გადაჭრის მიზნით განხორციელებულ კომუნიკაციას.

ადგილზე, სასტუმროს მიმღებში, მგზავრის მიერ, პრეტენზიის დაფიქსირებისა და მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის გამართული კომუნიკაციის შედეგად, სასტუმროში მისვლიდან (მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირებიდან) 1 საათში, დაჯავშნილი ნომერი სასტუმროს მიერ შეიცვალა ახალი ნომრით (განხორციელდა ე.წ „upgrade“). ნომრის ახალ ნომერში გადაცვლის ფაქტს ადასტურებს და სადაოდ არ ხდის თავად მომხმარებელიც, თუმცა მიუთითებს, რომ არც შეცვლილი პირობები შეესაბამება სასტუმროსათვის განსაზღვრული ტურისტული კატეგორიის (5 ვარსკვლავის) შესაბამის პირობებს.

მომხმარებლის მიერ, 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8145 წერილით წარმოდგენილი, შეცვლილი ნომრის ფაქტობრივი მდგომარეობის ამსახველი ვიდეომასალის საპასუხოდ, 2026 წლის 06 თებერვლის N01/1178 წერილში სასტუმრო მიუთითებს, რომ ვიდეომასალა არ ასახავს ნომრის სრულ და რეალურ მდგომარეობას. ამასთან, დაჯავშნილი ნომერი მომხმარებელს შეუცვალეს უკეთესი კატეგორიის ნომერში (განხორციელდა ე.წ upgrade), შეცვლილი ნომერი კი, პირვანდელი ჯავშნის მსგავსად, ითვალისწინებს ორ საწოლს (ე.წ double bed) და ორ პატარა საწოლს. ამასთან, სასტუმრო აღნიშნავს, რომ ნომრის შეცვლის შემდგომ, დამატებითი საჩივარი ოთახის მდგომარეობის შესახებ, მომხმარებლის მიერ, მის წინაშე გაცხადებული არ ყოფილა, სასტუმრომ კი იმოქმედა მომხმარებლის დაკმაყოფილების პოლიტიკის (Guest Satisfaction Policy) თანახმად და დამატებითი ხარჯის გარეშე, ნომერი მომხმარებელს შეუცვალა უკეთესი კატეგორიის ნომრით, ზღვის ხედი. მეორე მხრივ, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის შეფასებით, შეცვლილი ნომერი მცირედით სჯობდა შეცვლამდე არსებულ ნომერს (შეცვლილ ოთახში იყო ნაკლები სუნი, უფრო სუფთა ფანჯრები და ზღვის ხედი), თუმცა, ვინაიდან აღნიშნული პირობები მაინც არ შეესაბამებოდა მოვაჭრის მიერ მისთვის შეთავაზებული სასტუმროს ხარისხს (მომხმარებელი, მიუთითებს, რომ აღნიშნული პირობები შესაბამისი არ არის 5 ვარსკვლავთან), მომხმარებელი მოვაჭრისაგან ითხოვდა თანხის სხვაობის დაბრუნებას (კერძოდ, ხუთვარსკვლავიანი სასტუმროს ღირებულებასა და მის მიერ დაჯავშნილი სასტუმროს რეალურ ღირებულებას შორის სხვაობის ანაზღაურებას).

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2013 წლის 4 დეკემბრის №ას-510-484-2013¹² გადაწყვეტილებაში განვითარებული მსჯელობის თანახმად: „სასამართლოს განმარტებით, სამოქალაქო კოდექსის 659-ე მუხლის პირველი ნაწილი ადგენს ქცევის წესს, რომლის თანახმად, მოგზაურობის მომწყობი მოვალეა იმგვარად მოაწყოს მოგზაურობა, რომ მას არ ჰქონდეს ისეთი ხარვეზები, რომლებსაც შეუძლიათ, გააუფასურონ ან შეამცირონ მოგზაურობის მნიშვნელობა ჩვეულებრივი ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზნებისათვის. **660-ე მუხლის პირველი ნაწილი ითვალისწინებს, მოგზაურობის ხარვეზის გამო, ღირებულების შემცირების შესაძლებლობას, კერძოდ, ნორმის დანაწესით, თუ მოგზაურობა ხარვეზიანია, მაშინ მისი ღირებულება მცირდება იმ დროის გათვალისწინებით, რომლის განმავლობაშიც არსებობდა ხარვეზები. აღნიშნული ნორმების განმარტებისას ყურადღება უნდა გამახვილდეს იმ წესზე, რომ მოგზაურობის გაუფასურება, ისე როგორც მისი ღირებულების შემცირება მოგზაურობის ხარვეზს წარმოადგენს. ამასთან, მიუხედავად იმისა, არსებობს რაიმე უმნიშვნელო ხარვეზი, თუ, მნიშვნელოვანი ხარვეზების გამო, მოგზაურობამ საერთოდ დაკარგა ინტერესი (გაუფასურდა), კანონი ითვალისწინებს მხოლოდ ხარვეზიანად მიჩნეული პერიოდის შესაბამისი თანხის დაბრუნებას ტურისტისთვის.** პალატას მიაჩნია, რომ, ამ შემთხვევაში, მოგზაურობა იმდენად ხარვეზიანი იყო, რომ მოსარჩელებისთვის მას აღარ ჰქონდა ინტერესი, თუმცა ამგვარ შემთხვევას კანონი განიხილავს ხარვეზიან მოგზაურობად და ითვალისწინებს მისი ღირებულების შემცირებას და არა სრულად თანხის დაბრუნების ვალდებულებას.”

სააგენტოს შეფასებით, საქმეში, მოვაჭრის მიერ, 2026 წლის 06 თებერვალს წარმოდგენილი N01/1178 წერილით დგინდება, რომ მომხმარებელი სასტუმროში შევიდა 2025 წლის 15 აგვისტოს და დაახლოებით 1 საათში, გონივრულ ვადაში, მოხდა მისთვის ნომრის შეცვლა, ამასთან, სასტუმროს მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებაზე დაყრდნობით, დასტურდება ნომრის უფასოდ, უფრო მაღალი კატეგორიის ნომერში გადაცვლის ფაქტიც (ე.წ „upgrade“). გადაცვლილი ნომრის ხარვეზიანობასთან დაკავშირებით კი, სასტუმროს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით დგინდება, რომ მომხმარებელს ასეთი პრეტენზიის თაობაზე სასტუმროს წინაშე არ განუცხადებია, სააგენტოში არც მომხმარებლის მხრიდან არ ყოფილა წარმოდგენილი მსგავსი პრეტენზიის თაობაზე ინფორმაცია. სააგენტოში წარმოდგენილია მხარეთა შორის გამართული სატელეფონო კომუნიკაციის ამსახველი მასალა, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელი მოვაჭრეს ატყობინებს, რომ გადაცვლილი ნომერი, მართალია, მცირედით სჯობს პირვანდელ ნომერს, თუმცა იგი მაინც არ არის სასტუმროს ტურისტული კატეგორიის (5*-ის) შესაბამისი. ყოველივე ზემოაღნიშნულზე დაყრდნობით, ვინაიდან დასტურდება სასტუმროს მიერ ნომრის უკეთესი ნომრით შეცვლის ფაქტი („upgrade“), ხოლო მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი, გადაცვლილი ნომრის ამსახველი ვიდეომასალა, ერთი მხრივ, ვერ ცხადჰყოფს მომსახურების ნაკლიანი შესრულების ფაქტს, მეორე მხრივ კი მოვაჭრემ

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2013 წლის 04 დეკემბრის №ას-510-484-2013 გადაწყვეტილება - <https://www.supremecourt.ge/ka/fullcase/53562/1>

დაადასტურა, რომ სასტუმროს ტურისტული კატეგორიის თაობაზე მომხმარებლისათვის მიწოდებულია საჯაროდ ხელმისაწვდომი, სწორი ინფორმაცია, ხოლო ხარისხი სასტუმროსათვის მინიჭებულია მოვაჭრისაგან დამოუკიდებლად, შესაბამისი ორგანოს მიერ, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრისათვის კანონით დაკისრებული მტკიცების ტვირთი დაძლეულად უნდა ჩაითვალოს.

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

სააგენტო განმარტავს, რომ მე-18 მუხლით გათვალისწინებული სამართლებრივი შედეგი მიღწევადია მაშინ, თუ მოვაჭრე მიუთითებს და დაამტკიცებს, რომ მან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება შეასრულა ჯეროვნად. მოცემულ შემთხვევაში კი, საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე, ირკვევა, რომ მოვაჭრის - შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) მიერ დაძლეულია კანონით განსაზღვრული მტკიცების ტვირთი, შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება შპს „თრეველ ვორლდის“ მხრიდან კანონის მე-18 მუხლის შესრულების ფაქტი.

ვალდებულებითი სამართალი ეფუძნება გარკვეულ სამართლებრივ პრინციპებს, რომლებიც სამართლის ამ ინსტიტუტის ღირებულებათა სისტემას და მის სოციალურ-პოლიტიკურ არქიტექტურას ქმნიან. ეს პრინციპები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ სამოქალაქო კოდექსის განმარტებისა და მასში საკანონმდებლო ხარვეზების შევსების პროცესში. ამ თვალსაზრისით, განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს კეთილსინდისიერების პრინციპი. ამ პრინციპზე დაფუძნებულია მთელი სამოქალაქო მართლწესრიგი.¹³ კეთილსინდისიერების პრინციპი არის ადამიანის უფლებათა გარანტიების კერძო სამართალში რეალიზების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმი.¹⁴ კეთილსინდისიერების პრინციპი კერძო სამართლის უმთავრესი¹⁵ და ზოგადსავალდებულო პრინციპია, რომელიც არ შემოიფარგლება ვალდებულების შესრულების სეგმენტით.¹⁶ კეთილსინდისიერი ქცევა ევალება ვალდებულებითი ურთიერთობის ნებისმიერ მონაწილეს და არ ექვემდებარება ხელშეკრულებით შეზღუდვას ან გამორიცხვას.¹⁷ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2010 წლის 6 ივლისის № ას-7-6-2010 გადაწყვეტილება.

¹⁴ ჩაჩანიძე, სახელშეკრულებო თავისუფლება და სახელშეკრულებო სამართლიანობა თანამედროვე სახელშეკრულებო სამართალში, „მართლმსაჯულება და კანონი“, 3/2010, გვ. 22, 24.

¹⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

¹⁶ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 38 და შემდგომი

¹⁷ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 38; ასევე იხ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

იწარმოება, ივსება ან მას ეფუძნება ვალდებულებითი სამართლის ისეთი ცენტრალური ნორმები, როგორებიცაა, მაგ.: 115, 316 II, 361 II, 398, 399 მუხლები. ამ ნორმების გამოყენებისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს იმ გარემოებას, რომ სახეზეა კეთილსინდისიერების პრინციპის დაკონკრეტების მაგალითები, შესაბამისად ნორმის განმარტების შედეგები შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ პრინციპის არსთან.¹⁸ საეჭვოობისას კი უპირატესობა უნდა მიენიჭოს იმ განმარტებას, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპთან უფრო ახლოს დგას. კეთილსინდისიერების პრინციპი აქტუალურია ხელშეკრულებათა მომზადების (317 II, 318), განმარტებისა (52, 337-340)¹⁹ და შესრულების (115, 316 II, 361 II)²⁰ ეტაპებზე.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.²¹

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

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.²²

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილსინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტითა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.²³ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო

¹⁸ ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 58.

¹⁹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2007 წლის 5 ივნისის № ას-7-362-07 გადაწყვეტილება; ვაშაკიძე, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, „ქართული სამართლის მიმოხილვა“, 10/2007-1, გვ. 14, 54 და შემდგომში.

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

²¹ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

²² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

²³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022

განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებითსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.²⁴

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 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, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „თრეველ ვორლდის“ (ს/ნ 406188432) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

²⁴ იქვე.