



N 04/1607  
12.10.2026

ბრძანება

1607-01-4-202610121737



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 16 ივლისის №04/1103 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

#### **ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

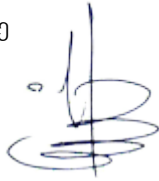
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 16 ივლისის №04/1103 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ ქეთევან გორდულავას (ს/ნ 62003015887) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ი/მ ქეთევან გორდულავას (ს/ნ 62003015887) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ი/მ ქეთევან გორდულავას (ს/ნ 62003015887) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.



7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

**გადაწყვეტილება**

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 16 ივლისის №04/1103 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....                                                          | 3  |
| 1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....                                                            | 3  |
| 1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....                                                                 | 4  |
| თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....                                                            | 9  |
| 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა .....                                       | 9  |
| 3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....                                             | 10 |
| 3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის მოთხოვნის<br>საფუძვლიანობა..... | 13 |
| თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....                                                           | 20 |

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონსტრუქციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 3 ივლისის №01/ განცხადება ი/მ ქეთევან გორდუღაშას (ს/ნ 62003015887) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 16 ივლისის №04/1103 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 3 ივლისის №01/ განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა სასწავლო პლატფორმა „რეფორმატორისგან“ არტთერაპიის შემსწავლელი ონლაინ კურსი შეიძინა. განმცხადებლის განმარტებით, აღნიშნული პროგრამა მოიცავდა ვიდეოლექციებითა და ონლაინ შეხვედრებით დატვირთულ 7-თვიან კურსს, რომელიც 2026 წლის 6 აპრილს დაიწყო. განცხადებას თან ერთვის თანხის გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, რომლითაც დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 25 მარტს ი/მ ქეთევან გორდუღაშას (ს/ნ 62003015887) საბანკო ანგარიშზე მომსახურების ღირებულების ნაწილი, 300 ლარი, ხოლო 2026 წლის 4 მაისს, კურსის მეორე თვის საფასური, 250 ლარი, გადარიცხა.

განცხადების მიხედვით, მოვაჭრემ მომხმარებელი შეცდომაში შეიყვანა სასწავლო კურსის სერტიფიცირების პირობებთან დაკავშირებით, კერძოდ, მას არ მიაწოდა სრული, მკაფიო და გასაგები ინფორმაცია კურსის არსებითი პირობების შესახებ. პლატფორმა „რეფორმატორის“ მიერ „Facebook“-ზე 2026 წლის 21 მარტს გამოქვეყნებული პუბლიკაცია (ბმული: <https://www.facebook.com/reformer333/posts/pfbid02pmarS4tHHe4w7jiAzdpCeJ5jagjsuYPNCWPufw4ZnmqVx3rSd7GTVZWwixbyi72yl>) შეიცავს ინფორმაციას, რომლის თანახმადაც ონლაინ კურსი მოიცავს პრაქტიკულ სავარჯიშოებს, პრაქტიკასა და კურსის დასრულების შემდგომ სერტიფიკატის გაცემას. მომხმარებლის განმარტებით, 2026 წლის 25 მაისს, კურსის დაწყებიდან დაახლოებით ორი თვის თავზე, Zoom შეხვედრისას მისთვის ცნობილი გახდა, რომ სერტიფიკატის მიღების აუცილებელ წინაპირობას რეალურ კლიენტებთან მუშაობა (კერძოდ, 3 კლიენტთან 5-5 სესიის, ჯამში 15 სესიის ჩატარება) წარმოადგენდა. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ კურსზე რეგისტრაციის მომენტში მისთვის ეს პირობა ცნობილი არ იყო, ხოლო საჯარო აღწერაში სერტიფიცირების საფეხურები მკაფიოდ და სრულყოფილად მითითებული არ ყოფილა.

მომხმარებლის განცხადებით, კურსში მონაწილეობის გადაწყვეტილება ეფუძნებოდა გონივრულ მოლოდინს, რომ იგი გაივლიდა სასწავლო პროგრამას და მიიღებდა კურსის დასრულების დამადასტურებელ სერტიფიკატს. შესაბამისად, ხელშეკრულების დადებამდე მას რეალურ კლიენტებთან პრაქტიკული მუშაობის სავალდებულო პირობის შესახებ ინფორმაცია რომ ჰქონოდა, კურსზე არ დარეგისტრირდებოდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ სახეზეა მოვაჭრის მხრიდან კანონით გათვალისწინებული სათანადო ინფორმირების ვალდებულების დარღვევის ფაქტი, იგი სასწავლო პროგრამის სერტიფიცირების პირობების

გამჭვირვალობის საკითხის შესწავლასა და მოვაჭრისთვის გადახდილი მომსახურების ორი თვის ჯამური ღირებულების, 550 ლარის, დაბრუნებას ითხოვს.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 17 ივლისის №02/4821 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მის წინააღმდეგ წარმოდგენილი განცხადების შესახებ და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (პ/ნ ) 2026 წლის 3 ივლისის №01/ განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 17 ივლისის №02/4821 წერილის საპასუხოდ 2026 წლის 10 აგვისტოს №01/7252 წერილი წარმოადგინა. თავის წერილობით პოზიციაში მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებლის განცხადებას არ ეთანხმება, რადგან იგი, არაერთი მიზეზით, მოკლებულია როგორც ფაქტობრივ, ისე სამართლებრივ საფუძვლებს.

მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის თანახმად, კურსში მონაწილეობის შესახებ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაცია ჯერ კიდევ 2026 წლის 13 იანვარს დაიწყო და ამ პერიოდიდან მოყოლებული მოვაჭრე მომხმარებელს ეტაპობრივად აწვდიდა ინფორმაციას სასწავლო პროგრამის შინაარსის, მომსახურების მოცულობის, კურსის ხანგრძლივობის, გადასახდელი საფასურის, მონაწილეობის პირობებისა და კურსის დასრულების მოთხოვნების შესახებ. აღნიშნული გარემოებების დასადასტურებლად მოვაჭრე თავის წერილობით პოზიციას თან ურთავს მომხმარებელთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger-ის მიმოწერები) ამსახველ მასალებს. მიმოწერაში მოვაჭრე მომხმარებელს უთითებს, რომ „კურსის ბოლოს იქნება პრაქტიკა და დაცვა, დავალებების შესრულებაც აუცილებელია სერტიფიცირებისთვის“.

მოვაჭრის პოზიციით, 2026 წლის 25 მაისს მომხმარებელმა მას ელექტრონულად მიმართა და განუცხადა, რომ მისთვის ცნობილი არ იყო პრაქტიკული დავალებების შესრულების ვალდებულების შესახებ. ამასთან, განმცხადებელმა იკითხა, შესაძლებელი იყო თუ არა სერტიფიკატის მიღება პრაქტიკული კომპონენტის გავლის გარეშე. დამატებით, მომხმარებელმა აღნიშნა, რომ პრაქტიკული სესიების ჩატარება დიდ პასუხისმგებლობასთან იყო დაკავშირებული, რის გამოც უარს ამბობდა მათ შესრულებაზე და არ სურდა სერტიფიკატის გაცემა ამ პირობაზე ყოფილიყო დამოკიდებული.

მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის თანახმად, მომხმარებელს ეცნობა, რომ სრული სასწავლო პროგრამის შესრულებისა და კურსის დასრულების გარეშე სერტიფიკატი ვერ გაიცემოდა. დამატებით, განმცხადებელს განემარტა, რომ რეალური კლიენტების შეფასება სერტიფიცირების კრიტერიუმს არ წარმოადგენდა, რადგან სერტიფიკატის გაცემის წინაპირობა უშუალოდ პრაქტიკული კომპონენტის გავლა იყო და არა კლიენტთა უკუკავშირი.

მოვაჭრის მტკიცებით, არტთერაპიის შემსწავლელი ონლაინ კურსი გულისხმობს 7-თვიან სასწავლო პროგრამას, რომლის ფარგლებშიც მონაწილეები ეტაპობრივად ეუფლებიან როგორც თეორიულ ცოდნას, ისე მის პრაქტიკაში გამოყენების უნარებს. რაც შეეხება უშუალოდ პრაქტიკას, პრაქტიკული მუშაობა სწორედ ის ეტაპია, სადაც ხდება თეორიული ცოდნის გამოყენება, ტექნიკების სწორად შერჩევა, პროცესის წარმართვა და ეთიკური საკითხების გააზრება. შესაბამისად, მხოლოდ თეორიული ნაწილის გავლა ვერ ჩაითვლება იმავე მოცულობის მომზადებად, რასაც სრული პროგრამა ითვალისწინებს. ამასთან, მონაწილეები მთლიანი კურსის განმავლობაში სწავლობენ კლიენტთან მუშაობის

პრინციპებს, ცდიან ტექნიკებს საკუთარ თავზე და შემდეგ ჯგუფებებზე. მოგვიანებით, უკვე მიღებული ცოდნისა და მომზადების საფუძველზე, კურსის შესაბამის ეტაპზე, პოტენციურ კლიენტებთან შეთანხმებით, მონაწილეები პრაქტიკულ მუშაობას იწყებენ.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ პრაქტიკული ნაწილის სავალდებულო ხასიათი და კურსის დასრულების შემდეგ სერტიფიცირების პირობები განმცხადებლისთვის წინასწარ მკაფიოდ იყო ცნობილი, ხოლო ნებისმიერი გაუგებრობის ან დამატებითი კითხვების შემთხვევაში, მომხმარებელს შეეძლო დაკავშირება და ინფორმაციის დაზუსტება.

რაც შეეხება თანხის დაბრუნების შესახებ მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული მოთხოვნის საფუძვლიანობას, მოვაჭრე უთითებს, რომ კურსის დაწყებიდან ორი თვის შემდეგ განმცხადებელმა საკუთარი ნებით შეწყვიტა სწავლა და იმყოფებოდა იმ ეტაპზე, როცა მას უკვე მიღებული ჰქონდა კურსის შესაბამისი სასწავლო მომსახურება და მნიშვნელოვანი მოცულობის თეორიული მასალა, შესაბამისად, ამ დროისთვის მომსახურება უკვე მნიშვნელოვანი მოცულობით გაწეული იყო. ამასთან, მომხმარებელს თანხის დაბრუნება არ მოუთხოვია იმ საფუძველით, რომ მას მომსახურება არ მიუღია ან რომ იგი შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამებოდა, არამედ დავის წარმოშობის რეალური მიზეზი იყო განმცხადებლის მოთხოვნა – კურსის დასრულების დამადასტურებელი სერტიფიკატი პრაქტიკული ნაწილის გავლის გარეშე მიეღო.

შესაბამისად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის განმარტებით, მის ქმედებებში კანონის დარღვევის ფაქტი არ ფიქსირდება, რადგან განმცხადებელს კურსის დაწყებამდე ამომწურავად მიეწოდა ინფორმაცია სასწავლო პროგრამის შესახებ და მომსახურება შეთანხმებული პირობების სრული დაცვით განხორციელდა. ამდენად, განმცხადებლის მოთხოვნა თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებითაც უსაფუძვლოა.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

### **საქართველოს კანონმდებლობა**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატურა ან პროგრამულ

უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

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

კანონის 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.

ამავე მუხლის 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.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, 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.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანჭურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

## **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 მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე ევალება. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია, მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<sup>1</sup>

№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.

## **საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება**

---

<sup>1</sup> 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.

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

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

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

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

### **თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

#### **3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა**

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

საკითხის არსებით შეფასებაზე გადასვლამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღება ან შესაძლოა 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. ამავ მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებული უნდა იყოს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა

ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>2</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>3</sup> დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828<sup>4</sup> დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

### **3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი**

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

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს, გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი

<sup>2</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

<sup>3</sup> [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.

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

ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC 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/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.

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

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს 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.

განსახილველ შემთხვევაში, ი/მ ქეთევან გორდულავა კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად (ბმული: <https://www.facebook.com/reformer333>) (შემდგომში - ვებ-გვერდი) ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ამასთან, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/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.

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

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

უპირველეს ყოვლისა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, დგინდება, რომ ი/მ ქეთევან გორდულავა მომხმარებლებს მოვაჭრის შესახებ ამომწურავ ინფორმაციას არ აწვდის. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული პირის შემთხვევაში, სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაციას ოფიციალური სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი წარმოადგენს, ხოლო ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და მისამართი. განსახილველ შემთხვევაში, ი/მ ქეთევან გორდულავა მომხმარებელს სრულად არ აწვდის ინფორმაციას მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმის, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემებისა (მათ შორის, საიდენტიფიკაციო/პირადი ნომრის) და იურიდიული მისამართის თაობაზე, რაც მომხმარებლის ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლი კანონისმიერი გარანტიის საკითხზე განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს და მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ ცხადი და სრულყოფილი ინფორმაცია მიაწოდოს. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება, გარანტიის შესახებ პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირებასთან დაკავშირებით, არ წარმოუდგენია, რაც კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას, მომსახურების ხელშეკრულების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევებისთვის ე.წ. მეორეული საშუალებების შესახებ მოვაჭრის მხრიდან სრულყოფილად იყოს ინფორმირებული. შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს.

გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურებოდა, რომ ი/მ ქეთევან გორდულავა კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნების შესაბამისად მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ვებ-გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ყოფილიყო მომსახურებაზე უარის თქმის შემთხვევაში კანონით გათვალისწინებული შესაბამისი ფორმა. საქმის განხილვის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა

სავაჭრო პლატფორმა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ მოვაჭრის გვერდზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა.<sup>5</sup> მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

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

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>6</sup> მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი/მომსახურება, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე ი/მ ქეთევან გორდულავას (ს/ნ 62003015887) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

### **3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძვლიანობა**

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

<sup>5</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, para. 33.

<sup>6</sup> CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.

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

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

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

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

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელსა და მომსახურებას.<sup>7</sup> ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.<sup>8</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, დგინდება, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრისგან არტთერაპიის ონლაინ კურსი შეიძინა, რომლის ფარგლებშიც მომხმარებელს უნდა შეესწავლა არტთერაპიის ძირითადი მიმართულებები და მეთოდები, კლიენტთან მუშაობის პრაქტიკული ტექნიკები, სახვითი მასალების თერაპიული გამოყენება და სხვა. აქედან გამომდინარე, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად, დგინდება, რომ მხარეთა შორის დადებულია მომსახურების ხელშეკრულება.

სამომხმარებლო სამართალი, ვალდებულების ჯეროვანი შესრულების პირობებში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ განსახორციელებელი მომსახურების ხარისხს ადგენს. კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

<sup>7</sup> ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი.

<sup>8</sup> C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

კანონის მე-18 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. მე-18 მუხლის მესამე პუნქტის მიხედვით, 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. მე-4 პუნქტის თანახმად კი, დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ იგი შეცდომაში შეიყვანა სასწავლო კურსის სერტიფიცირების პირობებთან დაკავშირებით, კერძოდ, მომხმარებლის განმარტებით, 2026 წლის 25 მაისს, კურსის დაწყებიდან დაახლოებით ორი თვის თავზე, Zoom შეხვედრისას მისთვის ცნობილი გახდა, რომ სერტიფიკატის მიღების აუცილებელ წინაპირობას რეალურ კლიენტებთან მუშაობა (კერძოდ, 3 კლიენტთან 5-5 სესიის, ჯამში 15 სესიის ჩატარება) წარმოადგენდა. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ კურსზე რეგისტრაციის მომენტში მისთვის ეს პირობა ცნობილი არ იყო, ხოლო საჯარო აღწერაში სერტიფიცირების საფეხურები მკაფიოდ და სრულყოფილად მითითებული არ ყოფილა.

მომხმარებლის განცხადებით, კურსში მონაწილეობის გადაწყვეტილება ეფუძნებოდა გონივრულ მოლოდინს, რომ იგი გაივლიდა სასწავლო პროგრამას და მიიღებდა კურსის დასრულების დამადასტურებელ სერტიფიკატს. შესაბამისად, ხელშეკრულების დადებამდე მას რეალურ კლიენტებთან პრაქტიკული მუშაობის სავალდებულო პირობის შესახებ ინფორმაცია რომ ჰქონოდა, კურსზე არ დარეგისტრირდებოდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ სახეზეა მოვაჭრის მხრიდან კანონით გათვალისწინებული სათანადო ინფორმირების ვალდებულების დარღვევის ფაქტი, იგი სასწავლო პროგრამის სერტიფიცირების პირობების გამჭვირვალობის საკითხის შესწავლასა და მოვაჭრისთვის გადახდილი მომსახურების ორი თვის ჯამური ღირებულების, 550 ლარის, დაბრუნებას ითხოვს.

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, მომხმარებლის ძირითადი პრეტენზია რეგისტრაციამდე ონლაინ კურსის შესახებ არსებითი ინფორმაციის, კერძოდ, სერტიფიკატის გაცემის წინაპირობების სრულად, მკაფიოდ და გასაგებად მიწოდებას უკავშირდება. შესაბამისად, სააგენტოს მხრიდან, მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძვლიანობის კვლევის მიზნებისთვის, შესაფასებელია მოვაჭრის მიერ ინფორმირების ვალდებულების სათანადოდ შესრულების, კონკრეტულად კი, სერტიფიკატის გაცემის პირობების გამჭვირვალობის საკითხი, რაც სოციალურ ქსელში გამოქვეყნებულ ინფორმაციასა და მხარეთა შორის განხორციელებული პირადი კომუნიკაციის შესწავლას ეფუძნება.

უპირველეს ყოვლისა, შესაფასებელია „Facebook“-ის პლატფორმაზე 2026 წლის 21 მარტს განთავსებული პუბლიკაციის შინაარსი, რომლის თანახმადაც, კურსი, ონლაინ ლექციებსა და შეხვედრებთან ერთად, პრაქტიკულ სავარჯიშოებსა და პრაქტიკას მოიცავდა. გარდა ამისა,

პუბლიკაციაში მითითებულია, რომ მონაწილე სასწავლო პროგრამის ფარგლებში ჯგუფური და ინდივიდუალური სესიების წარმართვასაც შეისწავლის. ამასთან, საქმის მასალებით დგინდება, რომ მოვაჭრემ ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს პირადი კომუნიკაციის საშუალებითაც მიაწოდა კურსის შინაარსისა და სერტიფიცირების პირობების შესახებ უფრო დეტალური ინფორმაცია. აღნიშნულის დასადასტურებლად მოვაჭრემ წერილობით პოზიციას დაურთო მომხმარებელთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის, კერძოდ, Messenger-ის მიმოწერის ამსახველი მასალები. მიმოწერაში მოვაჭრე მომხმარებელს პირდაპირ უთითებს, რომ: „კურსის ბოლოს იქნება პრაქტიკა და დაცვა, დავალებების შესრულებაც აუცილებელია სერტიფიცირებისთვის“. მართალია, სოციალურ ქსელში გამოქვეყნებულ პუბლიკაციაში კურსის შესახებ მითითებული ინფორმაცია მოცულობით მწირია, თუმცა იგი მომხმარებელს აწვდის პროგრამის შინაარსთან დაკავშირებულ არსებით ინფორმაციას, მათ შორის, მიუთითებს პრაქტიკული კომპონენტის არსებობაზე.

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის სათანადო ინფორმირების კრიტერიუმის შეფასებისას საჭიროა ერთმანეთისგან გაიმიჯნოს, ერთი მხრივ, კონკრეტული კომპონენტის არსებობის შესახებ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება და, მეორე მხრივ, ამ კომპონენტის ყველა ტექნიკური და შინაარსობრივი დეტალის წინასწარ, ამომწურავად გაწერის ვალდებულება. აღნიშნულის შეფასებისას რელევანტურია ევროკავშირის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში დამკვიდრებული „საშუალო მომხმარებლის“ კონცეფცია, რომელიც მომხმარებლის ქცევისა და მისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ადეკვატურობის შეფასების ერთ-ერთ ძირითად კრიტერიუმს წარმოადგენს. ევროკავშირის სასამართლოს მიერ Gut Springen-Heide-ის საქმეში გაკეთებული განმარტებით, ეროვნულმა სასამართლოებმა საბოლოო გადაწყვეტილების მიღებისას, უნდა გაითვალისწინონ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინი, რომელიც ეფუძნება იმ პრეზუმფციას, რომ საშუალო მომხმარებელი „გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და წინდახედულია“.<sup>9</sup> ამასთან, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ადეკვატურობა და აღქმადობა საშუალო მომხმარებლის მოლოდინით იზომება.<sup>10</sup>

ამ მიდგომის გათვალისწინებით, სააგენტოს მხრიდან შესაფასებელია, რამდენად საკმარისი იყო კურსის აღწერილობაში პრაქტიკის შესახებ მითითება იმისთვის, რომ საშუალო მომხმარებელს კურსის არსებითი მახასიათებლების შესახებ სათანადო წარმოდგენა შეჰქმნოდა. განსახილველ შემთხვევაში, არტთერაპიის შემსწავლელი კურსის ზოგადი აღწერილობის გათვალისწინებით, საშუალო მომხმარებლისთვის სიტყვა „პრაქტიკა“ შეიძლება გულისხმობდეს პრაქტიკული დავალებების შესრულებას, შესაბამისი სესიებისა და ტრენინგების ჩატარებას და, კურსის შინაარსიდან გამომდინარე, რეალურ კლიენტებთან მუშაობის შესაძლებლობასაც.

ამასთან, გასათვალისწინებელია ის ფაქტიც, რომ კურსის აღწერილობაში ერთმანეთისგან გამიჯნულია „პრაქტიკული სავარჯიშოებისა“ და „პრაქტიკის“ კომპონენტები. შესაბამისად, მომხმარებელს არ უნდა გასჩენოდა დასაბუთებული მოლოდინი, რომ „პრაქტიკა“ მხოლოდ მანამდე ნახსენები პრაქტიკული დავალებების შესრულებას მოიცავდა და ამ კომპონენტის

<sup>9</sup> ლაკერბაია თ., მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021, 84, იხ. ციტირება: Judgement of 16 July 1998, C-210/96 [CJEU].

<sup>10</sup> ლაკერბაია თ., ხელშეკრულების უარყოფის უფლება: ქართული და ევროპული სახელმწიფოებო სამართლის შედარებითი ანალიზი, თბილისი, 2016, 181.

განხორციელება მხოლოდ ჯგუფის წევრებს შორის კომუნიკაციისა და მუშაობის ფარგლებს არ გასცდებოდა. პირიქით, აღნიშნული ორი კომპონენტის ერთმანეთისგან გამიჯვნა ქმნის საფუძველს იმისთვის, რომ პოტენციურმა მომხმარებელმა „პრაქტიკა“ აღიქვას ცალკე სასწავლო კომპონენტად, რომელიც თეორიული ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენებასა და რეალურ გარემოში შესაბამისი საქმიანობის (მათ შორის, კლიენტებთან სესიების ჩატარებას/პრაქტიკის გავლას) ათვისებას გულისხმობს. ამასთან, როგორც უკვე აღინიშნა, სასწავლო პროგრამის ფარგლებში მონაწილე შეისწავლის როგორც ჯგუფური, ისე ინდივიდუალური სესიების წარმართვის სპეციფიკას. შესაბამისად, პოტენციური მომხმარებლისთვის კურსის აღწერილობიდან ცნობილი იყო, რომ პროგრამა ითვალისწინებდა ინდივიდუალური სესიების წარმართვის უნარების დაუფლებას, რაც, კურსის შინაარსის გათვალისწინებით, შესაძლოა, ცალკეულ შემთხვევაში, სესიის დამოუკიდებლად წარმართვის შესაძლებლობასაც გულისხმობდეს.

ზოგადად, ნებისმიერი მონაწილისთვის სასწავლო კურსის გავლის მიზანი არ შემოიფარგლება მხოლოდ თეორიული მასალის შესწავლით და, როგორც წესი, მოიცავს მიღებული ცოდნის პრაქტიკაში რეალიზაციის, შესაბამისი უნარ-ჩვევების განვითარებისა და პრაქტიკულ საქმიანობაში ჩართულობის შესაძლებლობასაც. განსახილველ შემთხვევაში, კურსის აღწერილობიდან იკვეთება, რომ პროგრამა ორიენტირებულია სწავლების პროცესში პრაქტიკული კომპონენტების ინტეგრირებაზე. შესაბამისად, მომხმარებელს, რომელიც კურსის პროგრამის შინაარსს ეცნობა, სავსებით ლოგიკურია ჰქონდეს მოლოდინი, რომ კურსი ითვალისწინებს თეორიული მასალის პრაქტიკაში გამოყენებას და შესწავლილი ინფორმაციის რეალურ, მათ შორის, თერაპიულ პრაქტიკაში გამოყენების შესაძლებლობას. ამ გარემოების გათვალისწინებით, სააგენტოს შეფასებით, სოციალურ ქსელში გამოქვეყნებული ინფორმაციისა და მოვაჭრესთან განხორციელებული პირადი კომუნიკაციის ერთობლივი შეფასების შედეგად, საშუალო მომხმარებლისთვის შესაძლებელი იყო იმის აღქმა, რომ კურსი მოიცავდა პრაქტიკულ კომპონენტს და რომ შესაბამისი მოთხოვნების შესრულება სერტიფიკატის მიღების წინაპირობას წარმოადგენდა.

სადავო გარემოებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე მომხმარებელს ყველაზე ნათლად შემდეგი შინაარსის ინფორმაციას უთითებს: „კურსის ბოლოს იქნება პრაქტიკა და დაცვა, დავალებების შესრულებაც აუცილებელია სერტიფიცირებისთვის“. აღნიშნული განმარტება მომხმარებელს კურსის რამდენიმე მნიშვნელოვანი მახასიათებლის შესახებ ცალსახა წარმოდგენას უქმნის.

უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებლისთვის გონივრული აღქმით ცხადი ხდება, რომ კურსი მხოლოდ თეორიული ლექციებისგან არ შედგება და იგი პრაქტიკულ კომპონენტსაც მოიცავს. რაც შეეხება „დაცვის“ კომპონენტს, მისი კონკრეტული შინაარსი განთავსებული პუბლიკაციისა და პირადი მიმოწერის საფუძველზე სრულყოფილად განსაზღვრული არ არის. თუმცა, კურსის კონტენტისა და მოვაჭრისგან მიღებული ინფორმაციის გათვალისწინებით, მომხმარებელს შეეძლო ევარაუდა, რომ იგი დაკავშირებული იქნებოდა შესრულებული დავალების წარდგენასთან, პრეზენტაციასთან და შესაბამისი კომპეტენტური პირების მხრიდან კრიტიკულ შეფასებასთან.

ამგვარად, ხელშეკრულების დადებაზე მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე მომხმარებელს შეეძლო დაესკვნა, რომ კურსი მოიცავდა არა მხოლოდ სასწავლო ლექციებს, არამედ პროგრამის დასასრულს პრაქტიკულ კომპონენტსა და ნამუშევრის/დავალების დაცვას, ხოლო დავალებების შესრულება და შესაბამისი მოთხოვნების დაკმაყოფილება

სერტიფიცირების აუცილებელ წინაპირობას წარმოადგენდა. შესაბამისად, მომხმარებელს უნდა ჰქონოდა მოლოდინი, რომ სერტიფიკატის მიღება კურსით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და კომპონენტების ზედმიწევნით შესრულებასთან იქნებოდა დაკავშირებული.

საქმის მასალების თანახმად, კურსის დაწყებიდან დაახლოებით ორი თვის გასვლის შემდეგ მომხმარებლისთვის ცნობილი გახდა, რომ „პრაქტიკისა“ და „დაცვის“ კომპონენტები რეალურ კლიენტებთან მუშაობას, კერძოდ, სამ კლიენტთან ხუთ-ხუთი, ჯამში 15 სესიის, ჩატარებას გულისხმობდა. საქმის შესწავლის ფარგლებში, სააგენტო ადგენს, რომ „პრაქტიკისა“ და „დაცვის“ კომპონენტების კონკრეტული შინაარსი ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის დეტალურად არ ყოფილა განმარტებული. შესაბამისად, წარმოების ფარგლებში სააგენტოს მხრიდან შესაფასებელია არა მხოლოდ ის საკითხი, იყო თუ არა მომხმარებლისთვის ცნობილი პრაქტიკული კომპონენტის არსებობა, არამედ ისიც, ეკისრებოდა თუ არა მოვაჭრეს აღნიშნული კომპონენტის კონკრეტული შინაარსისა და მოცულობის წინასწარ, დეტალურად განმარტების ვალდებულება.

განსახილველ შემთხვევაში, ბუნებრივია, კანონი მოვაჭრეს მომხმარებლის სათანადო ინფორმირების სტანდარტს უწესებს, თუმცა აღნიშნული თავისთავად არ გულისხმობს მოვაჭრის ვალდებულებას, მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე მომსახურების ყველა შესაძლო დეტალი და შემადგენელი ელემენტი ამომწურავად და ინდივიდუალურად განუმარტოს. კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გარანტირებული წინასახელშეკრულებო ინფორმირების ვალდებულების მიზანია, მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე მიეწოდოს მომსახურების შესახებ ის არსებითი ხასიათის ინფორმაცია, რომელიც მას ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობას მისცემს.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ შეძენილი კურსი შვიდი თვის განმავლობაში თეორიული და პრაქტიკული კომპონენტების გავლაზე ორიენტირებული სასწავლო პროგრამაა. ამგვარი მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით, პრაქტიკულად შეუძლებელია, მოვაჭრეს შვიდი თვის განმავლობაში მიმდინარე კურსის მოსალოდნელი ყველა დეტალი, კრიტერიუმი და პროცედურა თითოეულ მომხმარებელთან ინდივიდუალურად და ამომწურავად წინასწარ შეეთანხმებინა. ამასთან, წინასახელშეკრულებო ინფორმირების ვალდებულება მოიცავს იმ კონკრეტული დეტალების წინასწარ გამჟღავნებას, რომელთა შესახებ ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიღებასაც მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე გადამწყვეტი და არსებითი გავლენის მოხდენა შეეძლო.

როგორც განცხადების შესწავლის შედეგად დადგინდა, მომხმარებელი სადავოდ ხდის არა ამ კონკრეტული პუნქტის მოცულობას, არამედ მის შინაარსს და მოვაჭრესთან განხორციელებულ პირად კომუნიკაციაში უთითებს, რომ რეალურ კლიენტებთან მუშაობა, მისი მოსაზრებით, დაკავშირებულია მნიშვნელოვან პასუხისმგებლობასთან და მოითხოვს ფსიქოლოგიისა და შესაბამის სფეროებში ფართო გამოცდილებას.

როგორც სასწავლო პროგრამის აღწერილობის, ისე მხარეთა შორის განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის ანალიზის შედეგად, შეიძლება ითქვას, რომ კურსის ფარგლებში პრაქტიკული კომპონენტის არსებობა საშუალო მომხმარებლისთვის აღსაქმელი და წინასწარ ცნობილი პირობა იყო. საქმის მასალებით ასევე დგინდება, რომ მოგვიანებით, Zoom-ის შეხვედრის დროს და მოვაჭრესთან დამატებითი კომუნიკაციის შედეგად, მომხმარებელმა მიიღო უფრო დეტალური ინფორმაცია პრაქტიკის კონკრეტული ფორმისა

და მოცულობის შესახებ. აღნიშნული გარემოება, თავისთავად, შესაძლებელია შეფასდეს როგორც სახელშეკრულებო პირობის შემდგომი დაზუსტება და დაკონკრეტება და არა ისეთი ინფორმაციის მოგვიანებით გამჟღავნება, რომლის არსებობაც მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადების მომენტში სრულად დაფარული იყო ან რომელიც შემდგომ შეიცვალა.

ამრიგად, მოვაჭრისთვის კანონით დაკისრებული ინფორმირების ვალდებულება არ გულისხმობს კურსის ყველა შემადგენელი კომპონენტის შესახებ ყველა შესაძლო დეტალის, მათ შორის, თითოეულ კლიენტთან ჩასატარებელი სესიების ზუსტი რაოდენობის წინასწარ და ამომწურავად აღწერის აბსოლუტურ ვალდებულებას. განსახილველ შემთხვევაში, საკითხი, თუ რამდენად დეტალურად უნდა ყოფილიყო მომხმარებლისთვის წინასწარ განმარტებული პრაქტიკისა და დაცვის ფორმა და მოცულობა, სააგენტოს მხრიდან შეფასდა კურსის საერთო შინაარსისა და მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე მიწოდებული ინფორმაციის ერთობლივი შეფასების საფუძველზე. შესაბამისად, მხოლოდ იმ ფაქტზე მითითება, რომ მომხმარებლისთვის კურსის დაწყებიდან დაახლოებით ორი თვის შემდეგ გახდა ცნობილი პრაქტიკული კომპონენტის კონკრეტული შინაარსი, თავისთავად არ არის საკმარისი იმ დასკვნისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს პრაქტიკის ან სერტიფიცირების პირობების შესახებ ინფორმაცია შეცდომაში შემყვანი ფორმით, არასრულად ან ბუნდოვნად მიაწოდა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის მხრიდან სერტიფიცირების პირობების თაობაზე ინფორმირების ვალდებულების დარღვევის ფაქტი არ დადგენილა, სააგენტო იზიარებს მოვაჭრის წერილობით პოზიციაში დაფიქსირებულ მსჯელობას იმასთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებელს თანხის დაბრუნება არ მოუთხოვია იმ საფუძველით, რომ მას მომსახურება არ მიუღია ან რომ იგი შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამებოდა, არამედ დავის წარმოშობის რეალური საფუძველი, მომხმარებლის მოსაზრებით, ონლაინ კურსზე რეგისტრაციამდე არსებითი ინფორმაციის, კერძოდ, სერტიფიკატის გაცემის წინაპირობების, არასრულად და არამკაფიოდ მიწოდებას უკავშირდება. შესაბამისად, ხელშეკრულების დადების შემდეგ დაზუსტებული პირობის თაობაზე მხარეთა შორის შეუთანხმებლობა გახდა იმის მიზეზი, რომ კურსის დაწყებიდან ორი თვის შემდეგ განმცხადებელმა სწავლის გაგრძელებაზე უარი თქვა. შვიდთვიანი სასწავლო პროგრამიდან ორი თვის გასვლის კვალობაზე, მომხმარებელი იმყოფებოდა იმ ეტაპზე, როცა მას უკვე მიღებული ჰქონდა კურსის შესაბამისი სასწავლო მომსახურება და მნიშვნელოვანი მოცულობის თეორიული სასწავლო მასალა, შესაბამისად, ამ დროისთვის მომსახურება უკვე მნიშვნელოვანი მოცულობით გაწეული იყო.

ზემოაღნიშნულის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ ვინაიდან მოვაჭრის მხრიდან სერტიფიცირების პირობების თაობაზე ინფორმირების ვალდებულების დარღვევის ფაქტი არ დასტურდება და მომხმარებელს მომსახურება ორი თვის განმავლობაში ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისად გაეწია, მომხმარებლის მოთხოვნა მოვაჭრისთვის გადახდილი მომსახურების ორი თვის ჯამური ღირებულების, 550 ლარის, დაბრუნების თაობაზე უსაფუძვლოა და არ უნდა დაკმაყოფილდეს.

ამასთან, ამავე თავის 3.2 ქვეთავით გათვალისწინებული მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტის დარღვევიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც

მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს მოვაჭრე ი/მ ქეთევან გორდუღავას (ს/ნ 62003015887) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.