



**სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 22 სექტემბრის №04/649 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

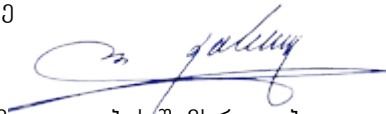
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 22 სექტემბრის №04/649 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „თინეთის“ (ს/ნ 402116474) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტისა და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „თინეთს“ (ს/ნ 402116474) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტისა და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „თინეთს“ (ს/ნ 402116474) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს



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

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

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

## გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის  
22 სექტემბრის №04/649 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....	2
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	10
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....	25

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 23 აგვისტოს წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე თ. გ.-ის (პ/ნ \_\_\_\_\_) N01/2830 განცხადება მოვაჭრე შპს „თინეთის“ (ს/ნ 402116474) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია/ Tkt.ge) (ვებგვერდი <http://www.tkt.ge>) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. ამავე მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნათა დარღვევის შესახებ, სააგენტოს ასევე მომართა მოქალაქე ა. გ.-მ (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 4 სექტემბრის N01/2947 განცხადებით, მოქალაქე ლ. ს.-მ (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 5 სექტემბრის N01/2968 განცხადებით და მოქალაქე ნ. ა.-მ (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 11 ოქტომბრის N01/3412 განცხადებით.

მოქალაქე თ. გ.-ის (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 23 აგვისტოს N01/2830 განცხადების საფუძველზე, „მოქალაქე თ. გ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 22 სექტემბრის N04/649 ბრძანებით დაიწყო შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით. აღსანიშნავია, რომ ა. გ.-ის, ლ. ს.-ს და ნ. ა.-ის ზემოხსენებული განცხადებები ჩართული იქნა მიმდინარე ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში.

### 1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე თ. გ.-ის განცხადების თანახმად, მან ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ზე დისტანციურად ორი ავიაბილეთი შეიძინა. მისი მტკიცებით, ხსენებული ბილეთების ყიდვის დასრულებისას, მოვაჭრისგან შესაბამისი ინფორმაცია მგზავრის სახელის ჩანაწერისა („PNR“ კოდი) და ტერმინალის შესახებ არ მიუღია. მომხმარებლის განმარტებით, აღნიშნული ინფორმაცია აუცილებელი იყო რეისზე ონლაინ რეგისტრაციის გასავლელად. შესაბამისად, ამ ინფორმაციის დროულად მიუღებლობის გამო, განმცხადებლის მტკიცებით, მან ვერ შეძლო რეგისტრაციის გავლა და თვითმფრინავში ასვლა. გამომდინარე აქედან, მომხმარებელი განმარტავს, რომ მას 3 დღის განმავლობაში საზღვარგარეთ ყოფნა მოუწია, გაუთვალისწინებელი ხარჯების გაწევა და ახალი ბილეთების ყიდვა, რომელიც მოვაჭრის მიერ არ იქნა ანაზღაურებული.

მოქალაქე ა. გ.-ის განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 11 მარტს ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ზე შეიძინა “Imagine Dragons“-ის კონცერტის 4 ბილეთი, რომლებზეც მითითებული იყო სექტორი, რიგი და ადგილის ნომერი, თუმცა, ადგილზე მისვლისას აღმოჩნდა, რომ ზემოაღნიშნული ადგილები ღონისძიების სივრცეში არ არსებობდა და მომხმარებელი კონცერტს დაესწრო კიბის უჯრედიდან. განმცხადებლის განმარტებით, მან ადგილზე მიმართა კონცერტის ორგანიზატორის წარმომადგენლებს, რომლებმაც შესთავაზეს ფეხზე დგომის სივრცეში გადასვლა, რაც მომხმარებლისთვის მიუღებელი იყო.

მოქალაქე ლ. ს.-ს განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 17 აგვისტოს ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ზე შეიძინა სს „საქართველოს რკინიგზის“ მატარებლის 2 სამგზავრო ბილეთი. მომხმარებელი განმარტავს, რომ ვებგვერდი მუშაობდა შეფერხებით, ამასთან, ბილეთების შეძენა ვერ მოხერხდა ომის ვეტერანებისთვის განკუთვნილი ფასდაკლებით. გამგზავრებამდე 1 საათით ადრე მომხმარებელმა აღმოაჩინა, რომ ნაყიდი ბილეთები იყო არა თბილისი-ბათუმის მიმართულების, არამედ ბათუმი-თბილისის. განმცხადებლის განმარტებით, მან ადგილზე მიმართა მომსახურე პერსონალს დახმარების თხოვნით, რომ შეეცვალათ ან დაებრუნებინათ ბილეთები, თუმცა, მისი მტკიცებით, ხსენებულ თხოვნას რეაგირება არ მოჰყოლია.

მოქალაქე ნ. ა.-ის განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 8 აგვისტოს ვებგვერდის <http://www.tkt.ge> მეშვეობით შეიძინა სს „საქართველოს რკინიგზის“ მატარებლის 4 ბილეთი (თბილისი-ბათუმი-თბილისი), რომელიც აესახა ვებგვერდის „პირად კაბინეტში“. მომხმარებლის მტკიცებით, ბათუმიდან გამგზავრების დღეს (27 აგვისტო) მან აღმოაჩინა, რომ მის მიერ შეძენილი ბილეთები იყო გაუქმებული. მისივე განმარტებით, მოვაჭრემ იმავე დღეს დაუბრუნა ფული, თუმცა, ვერ განუმარტა, თუ რატომ გაუქმდა შეძენილი ბილეთები. გარდა ამისა, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის არ შეუთავაზებია თბილისში დასაბრუნებლად ალტერნატიული გზები. მომხმარებლის მტკიცებით, მას ბილეთები არ გაუუქმებია და შესაბამისი ახსნა-განმარტება მოვაჭრისგან არ მიუღია.

## **1.2. მოვაჭრის პოზიცია**

მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლების მოთხოვნის თაობაზე და ეთხოვა განცხადებებში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციების წარმოდგენა. გარდა პოზიციის წარმოდგენისა, ეთხოვა ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ს სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენა.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2023 წლის 8 სექტემბერს N01/3036 წერილით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „თინეთი“, როგორც შუამავალი პლატფორმა მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის, მომხმარებელს სთავაზობს სხვადასხვა მოვაჭრის ფართო პროდუქციის ერთ პლატფორმაზე ყიდვის შესაძლებლობას, ხოლო მოვაჭრეს - საკუთარი პროდუქციის რეალიზაციის შესაძლებლობას. ვებგვერდი [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge) წარმოადგენს შპს "თინეთი"-ს ერთ-ერთ პლატფორმას, რომელზეც ხდება კულტურული და გასართობი ღონისძიებების ბილეთების და სხვადასხვა სატრანსპორტო საშუალების, მათ შორის, ავიაბილეთების მომხმარებლებისთვის შეთავაზება. ავიაბილეთების რეალიზაციას ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ზე ახდენს შუამავალი კომპანიები, ხოლო ფრენის დეტალებს და წესებს (ინფორმაციას ბარგის მოცულობის შესახებ, ფრენის გაუქმების, ტერმინალების, გეითების, ბილეთის დაბრუნების, გადაცვლის და სხვა) განსაზღვრავს ავიაკომპანია, რაც მითითებულია ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ს წესებსა და პირობებში .

მოვაჭრემ, ამავე წერილში განმარტა, რომ მოქალაქე თ. გ.-ის მოთხოვნას არ ეთანხმება შემდეგი პირობების გამო:

- ავიაბილეთების (Barcelona-Istanbul 06 Aug, 2023; 14:35 Istanbul-Tbilisi 06 Aug, 2023, 00:10) შეძენის შემდეგ, მომხმარებლის რეგისტრირებულ ელ-ფოსტაზე და ტელეფონის ნომერზე გაეგზავნა შესყიდვის დამადასტურებელი შეტყობინება. ამასთანავე, [tkt.ge](http://tkt.ge)-ზე მომხმარებლის რეგისტრირებულ პროფილზე შესყიდული ბილეთების შეკვეთები ავტომატურად აისახა ბილეთების ისტორიების გვერდზე. მომხმარებელს ბილეთებზე წვდომა ჰქონდა შესყიდვის მომენტიდან. ამასთანავე, თითოეული ავიაკომპანიის ბილეთი ვიზუალურად და შემადგენელი ინფორმაციით განსხვავდება ერთმანეთისაგან. მოცემულ შემთხვევაში, დამატებითი PNR კოდი ავიაკომპანიის მხრიდან მოწოდებული არ ყოფილა. მის შესახებ ინფორმაცია მიღებულ იქნა დამატებითი მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგ, კერძოდ, მომხმარებლის PNR კოდის მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგ. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ ონლაინ რეგისტრაციისთვის აღნიშნული დამატებითი PNR კოდები აუცილებელი არ იყო.
- ავიაკომპანია Pegasus-ის წესებისა და პირობების თანახმად, შეძენილ რეისზე რეგისტრაცია შესაძლებელი არის როგორც ონლაინ, ისე აეროპორტში ადგილზე. ამასთან, ონლაინ Check-in (რეგისტრაცია) იწყება ფრენამდე 24 საათით ადრე და იხურება ფრენის დროის დაწყებამდე 3 საათით ადრე, ხოლო აეროპორტში რეგისტრაცია შესაძლებელია ფრენამდე 1 საათით ადრე. თუ ფრენამდე დარჩენილია ზემოაღნიშნულ დროზე ნაკლები, რეგისტრაცია დასრულებულია და მომხმარებელი ვერ შეძლებს მომსახურების მიღებას. ამასთანავე, ონლაინ

Check-in-ის გავლა შესაძლებელია tkt.ge-ზე ბილეთში მითითებული ინფორმაციით, კერძოდ, ბილეთის ნომრითა და მომხმარებლის გვარის მითითებით.

- მომხმარებელმა მოვაჭრეს დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად მიმართა Facebook-ის საშუალებით 2023 წლის 06 აგვისტოს საქართველოს დროით 12:55 (ესპანეთის დროით 10:55) საათზე, სადაც მომხმარებელი ითხოვდა ტერმინალის შესახებ ინფორმაციას. მოვაჭრე განმარტავს, რომ ტერმინალის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს ეგზავნება ავიაკომპანიის ვებგვერდზე რეგისტრაციის (check-in) გავლის შემდეგ ან აღნიშნული ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია აეროპორტში ფრენების საინფორმაციო ტაბლოდან. ხშირ შემთხვევაში ტერმინალების/გეითების შესახებ ინფორმაცია ავიაკომპანიების მხრიდან წინასწარ ბილეთებში მითითებული არ არის. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ როგორც ტერმინალი, ასევე გეითები ცვალებადია თითოეული ავიაკომპანიის და ფრენის ჭრილში, შესაბამისად, მომხმარებელს ქოლ-ცენტრის მიერ განემარტა, რომ აღნიშნული ინფორმაციის მისაღებად უნდა მიემართა ავიაკომპანიისთვის.
- მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელთან ასევე შედგა სატელეფონო კომუნიკაცია 2023 წლის 06 აგვისტოს 15:40 (ესპანეთის დროით 13:40) საათზე, სადაც მან დააფიქსირა, რომ PNR კოდი სჭირდებოდა ონლაინ რეგისტრაციის (check-in) გასავლელად, ასევე მოვაჭრესთან საუბრისას მომხმარებელმა აღნიშნა, რომ აეროპორტში რეგისტრაცია დასრულებულია და სურდა ონლაინ რეგისტრაციის გავლა. მოთხოვნის შესაბამისად, 2023 წლის 06 აგვისტოს 16:19 (ესპანეთის დროით 14:19) წუთზე მომხმარებელს გაეგზავნა ბილეთების დამატებითი PNR კოდები. მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელმა როგორც სატელეფონო საუბრისას აღნიშნა, აეროპორტში რეგისტრაცია დასრულებული იყო მისი დარეკვის დროს, რაც იმას ნიშნავდა, რომ ის ონლაინ რეგისტრაციას ვერ განახორციელებდა (თუმცა, თუ ფრენამდე დარჩენილი იყო არაუმცირეს 1 საათი, იგი შეძლებდა პასპორტის წარდგენით აეროპორტში ადგილზე რეგისტრაციას. ონლაინ რეგისტრაცია მას შეეძლო განეხორციელებინა ფრენის დრომდე 24 საათით ადრე და არაუმეტეს ფრენის დრომდე 3 საათის პერიოდში ბილეთის კოდის და მომხმარებლის გვარის მითითებით, (ონლაინ რეგისტრაციისთვის საჭირო ინფორმაცია მითითებული იყო tkt.ge-ს მომხმარებლის პროფილში, ბილეთის გვერდზე) თუმცა, მისი მომართვის დროს, რეგისტრაცია დასრულებული იყო. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს შესაძლებლობა ჰქონდა აეროპორტში გაეგლო რეგისტრაცია მისი პასპორტის წარდგენით და ბილეთის წარდგენა აუცილებელი არ იყო, ვინაიდან პასპორტის



ნომრით ბილეთი ფიქსირდებოდა. შესაბამისად, კომპანიისთვის გაუგებარია, თუ რას ეფუძნება მომხმარებლის პრეტენზია.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2023 წლის 20 სექტემბერს N01/3172 წერილით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მოქალაქე ლ. ს.-ს მოთხოვნას არ ეთანხმება შემდეგი პირობების გამო:

- მატარებლის ბილეთების რეალიზაციის, დაბრუნების, გადაცვლის და ფასდაკლების წესს განსაზღვრავს თავად სს „საქართველოს რკინიგზა“, რაც მითითებულია Tkt.ge-ს წესებსა და პირობებში, კერძოდ, 4.7. პუნქტის თანახმად: „საქართველოს რკინიგზის ბილეთის დაბრუნებისას მოქმედებს რკინიგზის მიერ დადგენილი შემდეგი წესები:
  - თუ მატარებლის გასვლამდე დარჩენილია 2 საათზე ნაკლები - ბილეთი დაბრუნებას არ ექვემდებარება;
  - დაბრუნებისას ბილეთის ფასს აკლდება სულ მცირე მინიმალური ოდენობა - 1.50 ლარი;
  - მატარებლის ბილეთის გაუქმების/დაბრუნების შემთხვევაში კომპანიის მომსახურებისა და ტრანზაქციის საკომისიო ღირებულება დაბრუნებას არ ექვემდებარება.
  - მგზავრობამდე 15 საათზე ნაკლებ დროში ბილეთის დაბრუნებისას - დასაბრუნებელ თანხას აკლდება მინიმალური ოდენობას (1.50 ლარი) + ბილეთის ღირებულების 15%;
  - მგზავრობამდე 4 საათზე ნაკლებ დროში ბილეთის დაბრუნებისას - დასაბრუნებელ თანხას აკლდება მინიმალური ოდენობას (1.50 ლარი) + ბილეთის ღირებულების 30%.
  - ელექტრონული ბილეთი შეგიძლიათ დააბრუნოთ მატარებლის საწყისი სადგურიდან გასვლამდე 2 საათით ადრე. მგზავრს უბრუნდება სამგზავრო დოკუმენტის (ბილეთის) თანხა საკომისიო ღირებულების გამოკლებით.
  - წინამდებარე დაბრუნების წესები შესაძლოა შეიცვალოს რკინიგზის მითითების საფუძველზე“.

- მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელმა 2023 წლის 17 აგვისტოს 22:54 საათზე წარმატებით განახორციელა ტრანზაქცია tkt.ge-ზე და შეიძინა საქართველოს რკინიგზის მატარებლის სმგზავრო ბილეთი ბათუმი-თბილისის მიმართულებით 18 აგვისტოს 18:20 საათიან რეისზე.
- ამასთან, მოვაჭრე განმარტავს, რომ ბილეთის შეძენის სურვილის დროს მომხმარებელი თავად ირჩევს მიმართულებას ტრანზაქციის და ჩასვლის პუნქტებს), შესაბამისად, მომხმარებელი ვერ იყიდის სხვა მიმართულების ბილეთს, გარდა იმისა, რომელიც თავად აირჩია. Tkt.ge-ზე მიმართულების შესახებ ინფორმაცია ასევე განთავსებულია თანხის გადახდამდე მგზავრის პირადი მონაცემების გვერდზე, შესაბამისად, მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებელს ბილეთის შეძენამდე შესაძლებლობა აქვს არაერთხელ გადაამოწმოს არჩეული მიმართულების შესაბამისობა მისი ბილეთის მონაცემებთან ამასთანავე, მომხმარებელს ბილეთის შესახებ დეტალური ინფორმაცია თანხის გადახდისთანავე ავტომატურად ესახება რეგისტრირებულ პროფილში, ბილეთების გვერდზე. ასევე, არარეგისტრირებულად შეძენილი ბილეთის შემთხვევაშიც, ბილეთის შეძენისთანავე, დადასტურების შეტყობინება და ბილეთის დეტალები არარეგისტრირებულ მომხმარებელს ავტომატურად ეგზავნება ბილეთის შეძენის მომენტში მის მიერ tkt.ge-ზე მითითებულ ტელეფონის ნომერსა და მეილზე. მოვაჭრის ინფორმაციით, მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელი ლალი სორდია წარმოადგენს რეგისტრირებულ მომხმარებელს, რომელმაც თავისი პროფილიდან შეიძინა ბილეთები, სადაც დეტალურად არის მითითებული გამგზავრების მარშრუტი, დრო და ადგილი (ორივე მგზავრის შემთხვევაში). შესაბამისად, მომხმარებელმა თავად შეიძინა არასწორი მიმართულებით ბილეთები. მიუხედავად ამისა, მოვაჭრის პოზიციით, მომხმარებელს, რომ მიემართა Tkt.ge-ს ცენტრისთვის საქართველოს რკინიგზის დაბრუნების წესებისა და პირობების თანახმად, კომპანიას ექნებოდა შესაძლებლობა გაეუქმებინა აღნიშნული ბილეთები და თანხა დაებრუნებინა შესაბამისი საკომისიოს გამოკლებით.
- მომხმარებელმა როგორც განცხადებაში აღნიშნა, მას უნდა ესარგებლა ომის ვეტერანისთვის განკუთვნილი ფასდაკლებით. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ფასდაკლების შესახებ ინფორმაცია Tkt.ge-ზე მითითებული არ არის. საქართველოს რკინიგზა თავად განსაზღვრავს ფასდაკლების საკითხებს, შესაბამისად, თუ საქართველოს რკინიგზა ავრცელებს რომელიმე მომხმარებელზე ფასდაკლებას, აღნიშნული ავტომატურად აისახება tkt.ge-ს სისტემაში ბილეთის ყიდვისას. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებელ ლ. ს.-ს მიერ შეყვანილ მომხმარებლის/მგზავრის ქ

მონაცემებზე არ გავრცელდა ფასდაკლება, რაც საქართველოს რკინიგზის კომპეტენციაა. დამატებით კომპანია აღნიშნავს, რომ Tkt.ge არ არის უფლებამოსილი ჩაერიოს ან თავად განსაზღვროს მსგავსი ფასდაკლების გავრცელების ან არ გავრცელების საკითხები.

- მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელმა ბილეთის შესყიდვის ტრანზაქცია გაასაჩივრა მომსახურე ბანკთან ბილეთის შესყიდვიდან მე-5 დღეს, კერძოდ, 2023 წლის 21 აგვისტოს (ბილეთები შეიძინა 2023 წლის 17 აგვისტოს), ხოლო რეისი შესრულებული იყო 18 აგვისტოს 18:20 საათზე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელს tkt.ge-სთვის რეისის შესრულებამდე (ბილეთის შეძენის დროს ან მომდევნო დღეს) არ მოუმართავს ბილეთის დაბრუნების მოთხოვნით ან რაიმე პრეტენზიით. ამასთან, დაბრუნების მოთხოვნის შემთხვევაში, მას დაუბრუნდებოდა ბილეთის თანხა საქართველოს რკინიგზის მიერ განსაზღვრული დაბრუნების პირობების შესაბამისად. მოვაჭრის მტკიცებით, ტრანზაქციის გასაჩივრების შემდეგ მომხმარებელს დაუბრუნდა პასუხი მომსახურე ბანკთან, რომ მოკვლევის შედეგად ბილეთებზე და ტრანზაქციაზე ხარვეზი არ დადგინდა და ბილეთების საფასური (უკვე შესრულებულ რეისზე) დაბრუნებას არ ექვემდებარებოდა.
- კომპანია მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის მიმართ მომსახურება გაწეული იყო სრულად, ვინაიდან: 1) მომხმარებელმა tkt.ge-ს საშუალებით შეძლო შეეძინა მის მიერ არჩეული და მის მიერ მითითებული მატარებლის რეისი; 2) ბილეთის შეძენის დროს მას არ დაუფიქსირებია tkt.ge-სთან რაიმე სახის პრეტენზია; 3) მას არაერთხელ შეეძლო ბილეთის შეძენამდე გადაემოწმებინა რეისის სისწორე, ამასთანავე ბილეთზე ინფორმაციის მითითებას ახდენს თავად მომხმარებელი და არა tkt.ge-ს პლატფორმა, რაც გამორიცხავს ბილეთის შეცდომით დაგენერირების შემთხვევებს; 4) მატარებლის რეისი შესრულდა დათქმულ დროს. შესაბამისად, მომხმარებლის პრეტენზია დაუსაბუთებელია და ბილეთების საფასური უკან დაბრუნებას არ ექვემდებარება.

ამავე წერილით, მოვაჭრემ წარმოადგინა ინფორმაცია მოქალაქე ა. გ.-ის განცხადებაში აღწერილ გარემოებებთან დაკავშირებით:

- მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელმა 2023 წლის 31 აგვისტოს Imagine dragons-ის კონცერტზე სექტორის წარმომადგენელთან დააფიქსირა, რომ მის მიერ შეძენილი ადგილები (სექტორი N20; რიგი 5, ადგილები 18,19,20,21) არ არსებობდა, რაზეც სექტორის წარმომადგენელმა დაუყოვნებლივ მოახდინა რეაგირება, გადაამოწმა მომხმარებლის ინფორმაციის სიზუსტე და იმისათვის, რომ მომხმარებელი არ დაზარალებულიყო შესთავაზა მაღალი კატეგორიის და

ფასის 4 ადგილით ჩანაცვლება, რაზეც მომხმარებელმა განაცხადა უარი და მოითხოვა იმავე სექტორში დარჩენა. ამასთან, მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელი ღონისძიებას დაესწრო იმავე სექტორში არსებული თავისუფალი ადგილებიდან.

- მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელმა ღონისძიების დასრულებისთანავე წერილობით მიმართა კომპანიას ზემოაღნიშნულ ხარვეზთან დაკავშირებით, რის თაობაზეც მოვაჭრემ განახორციელა შესაბამისი რეაგირება, კერძოდ: - არსებულ ხარვეზზე ინფორმაცია მიაწოდა ორგანიზატორს, რაზეც ორგანიზატორის თანხმობისთანავე, მომხმარებელს 2023 წლის 13 სექტემბერს დაუბრუნდა მის მიერ შეძენილი ოთხივე ბილეთის საფასური სრულად - 636 ლარის ოდენობით.
- აგრეთვე, მოვაჭრის ინფორმაციით, ვინაიდან Tkt.ge არის შუამავალი კომპანია, ბილეთების რეალიზაციას ახდენს ორგანიზატორის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე, შესაბამისად, საიტზე სხვადასხვა აქტივობების სქემა (ადგილები, ღონისძიების დრო, ლოკაცია და სხვა) იხატება ორგანიზატორების მიერ მოწოდებული სქემის საფუძველზე. შესაბამისად, რიგ შემთხვევაში, ტექნიკური მიზეზების გათვალისწინებით, შესაძლებელია მოხდეს აცდენა ღონისძიების რეალურ სივრცესა და ციფრულ, კერძოდ, ვებგვერდზე განთავსებულ სქემას შორის. მოვაჭრის მიერ მოწოდებული პოზიციის მიხედვით, ზემოაღნიშნული მომხმარებლის შემთხვევა სწორედ ასეთი ტექნიკური მიზეზების შედეგია, რაზეც მოხდა შესაბამისი რეაგირება - მომხმარებელს შესთავაზეს ალტერნატიული ადგილები და დამატებით მას დაუბრუნდა მის მიერ ბილეთებში გადახდილი თანხა სრულად.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2023 წლის 7 ნოემბერს N01/3774 წერილით, მოვაჭრემ წარმოადგინა ინფორმაცია მოქალაქე ნ. ა.-ის განცხადებასთან დაკავშირებით, კერძოდ:

- კომპანია ადასტურებს, რომ 2023 წლის 08 აგვისტოს 01:11 საათზე მომხმარებელმა ნ. ა.-მ განახორციელა 2023 წლის 27 აგვისტოს ბათუმში-თბილისის მიმართულების რეისის 4 ბილეთი შეძენის მიზნით ტრანზაქცია, შეკვეთის საერთო ღირებულება - 152.42 ლარი, მომხმარებელმა 2023 წლის 27 აგვისტოს Tkt.ge-ს ქოლ-ცენტრში დააფიქსირა პრეტენზია, რომ 2023 წლის 08 აგვისტოს შეძენილი ბილეთები არ უჩანდა.
- მოვაჭრის ინფორმაციით, Tkt.ge-ს ქოლ-ცენტრის თანამშრომელმა მომხმარებლის მომართვის საფუძველზე გადაამოწმა მომხმარებლის ბილეთის სტატუსი, რაზეც დადგინდა, რომ მომხმარებლის გვერდზე და Tkt.ge-ს ბაზაში

ბილეთი არ იყო დაგენერირებული და ჩანდა არააქტიური სტატუსით. კომპანია განმარტავს, რომ აღნიშნული სტატუსი ნიშნავს, რომ ბილეთის შესყიდვა წარუმატებელია. ასეთ დროს, ბილეთის დაგენერირება/შექმნა არ ხდება.

- მოვაჭრის მიერ მოწოდებული პოზიციით, მომხმარებლის მომართვის შემდეგ, მომხმარებლის დასახმარებლად Tkt.ge-ს გუნდის მხრიდან მოხდა შეკვეთის თავიდან გატარების მცდელობა, თუმცა, ვინაიდან მომხმარებლის მიერ არჩეული ადგილები გაყიდული სტატუსით იყო, წარუმატებლად დასრულდა.
- მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებელს განემარტა, რომ ბილეთის დახარვეზება გამოწვეული იყო კომპანიის ბაზაში არსებული მისი შეკვეთის სტატუსით: კერძოდ, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელს ბილეთის საფასური ჩამოეჭრა, ბილეთი იყო არააქტიური სტატუსით და ბილეთის დაგენერირება ვერ მოხდა, შესაბამისად, მომხმარებელს დაუბრუნდა მის მიერ ბილეთებში გადახდილი საფასური სრულად.
- კომპანიის ინფორმაციით, მსგავსი შემთხვევა Tkt.ge-ზე პირველად დაფიქსირდა და მისი კომპლექსურობიდან გამომდინარე Tkt.ge-ს ტექნიკური გუნდის ჩართულობით მოახდინეს შემთხვევის დეტალური მოკვლევა და კომპანიის მტკიცებით, აღმოჩნდა, რომ TKT და რკინიგზის ბაზებს შორის კავშირი რამოდენიმე მილი წამით დაიკარგა, ინტერნეტის კავშირის დაკარგვის გამო, ზუსტად იმ მომენტში როცა ტაიმაუტი დაფიქსირდა და რადგან შესაძლოა იგივე ბილეთების ყიდვის მცდელობა ჰქონდათ სხვა მომხმარებლებს მოვაჭრისა ან სხვა პლატფორმებზე, როცა კავშირი აღდგა, მოვაჭრის განმარტებით, რკინიგზის ბაზაში მომხმარებლის ბილეთი აღარ იყო ხელმისაწვდომი, შესაბამისად, TKT-ს ბაზაში მომხმარებლის ბილეთის დაგენერირება არ მოხდა. შესაბამისად, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელს ჩამოეჭრა ბილეთების თანხა, კომპანიის მტკიცებით, TKT-ს ბაზაში ტრანზაქცია წარუმატებლად აისახა.
- ამავე წერილით, კომპანია მზადყოფნას გამოთქვამს, აღნიშნული ფაქტი სიღრმისეულად გამოიკვლიოს და ყველა ღონე გამოიყენოს მომავალში მსგავსი შემთხვევის თავიდან ასაცილებლად.

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოს 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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

- ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში - მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში - იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;
- გ) არსებობის შემთხვევაში - საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;
- დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა)

მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია - მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

ზ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადისთ 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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად:

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, 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<sup>1</sup> 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.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად გვთავაზობს 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

<sup>1</sup> ევროპარლამენტის და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ



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 მიზანია შიდა ბაზრის სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება.

2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე.

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

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“ კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) 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**

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივაში.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოვებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.<sup>2</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე #C-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.<sup>3</sup>

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,<sup>4</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ (რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს), ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>5</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე C-430/17 სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების

<sup>2</sup> [ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირის და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის](#), 27/06/2014.

<sup>3</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

<sup>4</sup> იქვე, აზნაი 53

<sup>5</sup> CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

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.<sup>6</sup>

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.<sup>7</sup>

იმის დასადგენად, სააგენტოში წარმოდგენილი მომხმარებლების განცხადებების ფარგლებში, შეესაბამება თუ არა შპს „თინეთის“ ქმედება/სავაჭრო პოლიტიკა კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს და ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მხარეებისგან და მესამე პირებისგან მიღებული ინფორმაცია და დოკუმენტაცია.

1. ავიაბილეთების შეძენისას, ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება, მათ შორის, მგზავრის სახელის ჩანაწერის (PNR კოდი) შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება.

ვებგვერდი [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge) წარმოადგენს შპს "თინეთი"-ს ერთ-ერთ პლატფორმას, რომელზეც ხდება კულტურული და გასართობი ღონისძიებების ბილეთების და სხვადასხვა სატრანსპორტო საშუალების, მათ შორის, ავიაბილეთების მომხმარებლებისთვის შეთავაზება. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ინფორმაციით, კომპანია განმარტავს, რომ ავიაბილეთების რეალიზაციას ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ზე ახდენს შუამავალი კომპანიები, ხოლო ფრენის დეტალებს და წესებს (ბარგის შესახებ, ფრენის გაუქმების, ტერმინალების, გეითების, ბილეთის დაბრუნების, გადაცვლის და სხვ.) განსაზღვრავს ავიაკომპანია, რაც მითითებულია ვებგვერდ [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge)-ს წესებსა და პირობებში ([www.tkt.ge/terms-conditions](http://www.tkt.ge/terms-conditions)).

<sup>6</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

<sup>7</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.122

განსახილველ შემთხვევაში, დასადგენია, კომპანიის მიერ მგზავრის სახელის ჩანაწერის (PNR კოდი) შესახებ ინფორმაცია უნდა მიეწოდებოდეს თუ არა მომხმარებელს ავიაბილეთის შექმნის დასრულებისას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას ავიაბილეთების გადაცვლის, დაბრუნებისა სხვა პირობებზე გადაცემის წესებს. ამავე წესში არაერთხელ მეორდება ინფორმაცია, რომ მომხმარებელი უფლებამოსილია ან ვალდებულია მიმართოს მხოლოდ ავიაკომპანიას, რა დროსაც ავიაკომპანია ამა თუ იმ საკითხზე გადაწყვეტილებას იღებს მისი წესების და პირობების შესაბამისად, მაგალითად, ავიაბილეთების გადაცვლის წესებში ვკითხულობთ: „ბილეთის გადაცვლის საკითხს ავიაკომპანია განიხილავს და წყვეტს საკუთარი შიდა პოლიტიკის, წესებისა და პირობების ან/და სხვა რელევანტური რეგულაციების შესაბამისად“.

აქვე აღსანიშნავია, რომ ავიაბილეთების ყიდვის პროცესში, ვებგვერდზე ჩაშენებულია ბმული სახელით „დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ ავიახაზების წესები“, თუმცა, ამ ბმულზე გადასვლის მცდელობისას, ფიქსირდება შეცდომა და მომხმარებელს არ აქვს შესაძლებლობა, გადამისამართდეს შესაბამისი ავიაკომპანიის საიტზე, რათა გაეცნოს მის წესებსა და პირობებს. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით, შესაბამისად, მომხმარებელს, განსახილველ შემთხვევაში, ერთმევა შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

კომპანიის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, ავიაბილეთების შექმნის შემდეგ, მომხმარებლის რეგისტრირებულ ელ-ფოსტაზე და ტელეფონის ნომერზე გაეგზავნა შესყიდვის დამადასტურებელი შეტყობინება. ამასთანავე, tkt.ge-ზე მომხმარებლის რეგისტრირებულ პროფილზე შესყიდული ბილეთების შეკვეთები ავტომატურად აისახა ბილეთების ისტორიების გვერდზე. მომხმარებელს ბილეთებზე წვდომა ჰქონდა შესყიდვის მომენტიდან. ამასთანავე, თითოეული ავიაკომპანიის ბილეთი ვიზუალურ და შემადგენელი ინფორმაციით განსხვავდება ერთმანეთისაგან. მოცემულ შემთხვევაში, კომპანიის განმარტებით, დამატებითი PNR კოდი ავიაკომპანიის მხრიდან მიწოდებული არ ყოფილა. გარდა ამისა, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ონლაინ რეგისტრაციისთვის PNR კოდები აუცილებელი არ იყო.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ შექმნილი ბილეთით (Barcelona-Istanbul; Istanbul-Tbilisi) დგინდება, რომ მგზავრთა ავიაგადაყვანას უზრუნველყოფდა

Pegasus Airlines. იმის დასადგენად, მგზავრის სახელის ჩანაწერის (PNR კოდი) შესახებ ინფორმაცია უნდა მიეწოდებოდეს თუ არა მომხმარებელს ავიაბილეთის შეძენის დასრულებისას, სააგენტომ შეისწავლა Pegasus Airlines-ის ვებგვერდზე ([www.flypgs.com](http://www.flypgs.com)) არსებული წესები და პირობები, რომლებშიც განმარტებულია, რომ PNR კოდი არის ყველაზე მნიშვნელოვანი კოდი ავიაბილეთის ყიდვისას და რომელიც შედგება ფრენის დაჯავშნის შემდეგ მოცემული რიცხვებისა და ასოებისგან. PNR კოდი მგზავრებს საშუალებას აძლევს განახორციელონ ონლაინ რეგისტრაცია ან მართონ ჯავშნები. მგზავრის სახელის ჩანაწერი არის კოდი 6 ალფაციფრული სიმბოლოთი (ასოები და რიცხვები გამოიყენება ერთად). აღნიშნული კოდი მგზავრებს საშუალებას აძლევს მართონ თავიანთი ჯავშნები, კერძოდ, დაკარგული ავიაბილეთის ხელახლა დაბეჭდვა ან ბილეთის დაბეჭდვა აეროპორტში. ამ მიზეზით, მგზავრებს მოეთხოვებათ შეინახონ ეს კოდი ფრენის ბილეთის შეძენის შემდეგ. მგზავრებს შეუძლიათ შეიძინონ დამატებითი ბარგი, შეცვალონ საკონტაქტო ინფორმაცია ან შეიძინონ დამატებითი სერვისები პირად გვერდზე „ჩემი დაჯავშნის“ განყოფილებაში.

იმის დასადგენად, თუ როგორ უნდა მიიღოს მომხმარებელმა PNR კოდი, Pegasus Airlines-ის ვებგვერდზე განთავსებულია შემდეგი ინფორმაცია: “თქვენი ბილეთის ინტერნეტით შეძენის შემდეგ, PNR კოდი, თქვენი ფრენის შესახებ, თქვენი პირადი მონაცემების ჩათვლით, გამოგეზავნებათ ელექტრონული ფოსტით ან SMS-ით. თქვენი PNR კოდის გასაგებად, გთხოვთ, შეინახოთ SMS ან შეამოწმოთ ელექტრონული ფოსტით გაგზავნილი ციფრული ფაილის შესაბამისი განყოფილება. მგზავრებისთვის, რომლებიც ყიდულობენ ბილეთებს ონლაინ რეჟიმში, ძალიან მნიშვნელოვანია ტელეფონის ნომრების და ელექტრონული ფოსტის სწორი მითითება. რეკომენდირებულია ყოველთვის გადაამოწმოთ ეს საკონტაქტო ინფორმაცია ფრენის ბილეთის შეძენისას.“.

Tkt.ge მითითებს იმ გარემოებაზე, რომ შეძენილ რეისზე რეგისტრაცია შესაძლებელი იყო როგორც ონლაინ, ისე აეროპორტში ადგილზე. ამასთან, ონლაინ Check-in (რეგისტრაცია) იწყება ფრენამდე 24 საათით ადრე და იხურება ფრენის დროის დაწყებამდე 3 საათით ადრე, ხოლო აეროპორტში რეგისტრაცია შესაძლებელია ფრენამდე 1 საათით ადრე. თუ ფრენამდე დარჩენილია ზემოაღნიშნულ დროზე ნაკლები, რეგისტრაცია დასრულებულია და მომხმარებელი ვერ შეძლებს მომსახურების მიღებას. ამასთანავე, ონლაინ Check-in-ის გავლა შესაძლებელია tkt.ge-ზე ბილეთში მითითებული ინფორმაციით, კერძოდ, ბილეთის ნომრითა და მომხმარებლის გვარის მითითებით. აღნიშნული განმარტება წინააღმდეგობაში მოდის Pegasus Airlines-ის ვებგვერდზე განთავსებულ წესებთან და პირობებთან, სადაც ონლაინ Check-in-ისთვის მოთხოვნილია მგზავრის გვარი და მისი PNR კოდი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, განსახილველ შემთხვევაში, მიუხედავად იმისა, მგზავრი აპირებს თუ არა ონლაინ Check-in-ის გავლას, PNR კოდი წარმოადგენს ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც უნდა მიეწოდოს ყველა მომხმარებელს ავიაბილეთების შექმნის შემდეგ. გარდა ამისა, ყველა მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა გაეცნოს (გადამისამართდეს შესაბამისი ავიაკომპანიის ვებგვერდზე) ავიაკომპანიის წესებსა და პირობებს.

მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქე თ. გ.-ის, როგორც მომხმარებლის, უფლება დაირღვა ზემოაღნიშნული ინფორმაციის, მათ შორის, PNR კოდის მიუღებლობით, მას ჰქონდა შესაძლებლობა ხსენებული ინფორმაციის გარეშეც გაეცნო რეგისტრაცია და გაფრენილიყო თურქეთის მიმართულებით. შესაბამისად, თ. გ.-ის მოთხოვნა თანხის დაბრუნების ნაწილში არ უნდა დაკმაყოფილდეს.

2. სს „საქართველოს რკინიგზის“ ბილეთის შექმნისას ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება.

სააგენტომ 2023 წლის 9 ოქტომბრის N02/2703 წერილით სს „საქართველოს რკინიგზისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია, 2023 წლის 17 აგვისტოს მდგომარეობით, მოქალაქე ლ. ს. ირიცხებოდა თუ არა ომის ვეტერანებისთვის განკუთვნილი ფასდაკლების ბენეფიციარად.

სააგენტოში სს „საქართველოს რკინიგზის“ 2023 წლის 18 ოქტომბრის N01/3539 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, „ომისა და თავდაცვის ძალების ვეტერანებისა და მათი ოჯახის წევრებისთვის რკინიგზის ტრანსპორტით მგზავრობისას შეღავათის დაწესების მიზნით გასატარებელი ღონისძიებების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 22 იანვრის N44 განკარგულებისა და სს „საქართველოს რკინიგზას“ დირექტორთა საბჭოს 25.01.2019 წ. #12/2 დადგენილების თანახმად, ომისა და სამხედრო ძალების ვეტერანებსა და მათი ოჯახის წევრებზე ვრცელდება ფასდაკლება გარკვეული კატეგორიის ვაგონებზე, 2023 წლის 17 აგვისტოს მდგომარეობით, მოქალაქე ლ. ს. ირიცხებოდა ომის ვეტერანებისათვის განკუთვნილი ფასდაკლების ბენეფიციარად. ამავე წერილით, სს „საქართველოს რკინიგზამ“ განმარტა, რომ შპს „თინეთის“ ელ. პლატფორმაზე - tkt.ge-ს ვებგვერდზე - ავტომატურად ისახება ყველა ის ბაზა, რომელიც ატვირთულია საქართველოს რკინიგზის მატარებლების ბილეთების სარეალიზაციო სისტემაში. ამავე წერილით დგინდება, რომ მოქალაქე ლ. ს.-მ ვეტერანებისთვის განკუთვნილი ფასდაკლებით ვერ ისარგებლა, ვინაიდან მის მიერ შესყიდულ იქნა 1 კლასის ბილეთი, რაზეც ფასდაკლება არ ვრცელდება.

გარდა ამისა, სააგენტოს მიერ, მატარებლის გამგზავრების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულების დადგენის მიზნით, შემოწმდა მოვაჭრის ვებგვერდი [www.tkt.ge](http://www.tkt.ge). აღნიშნული შემოწმებით დადგინდა, რომ ბილეთის ყიდვისას, მომხმარებელმა თავად უნდა აირჩიოს გამგზავრებისა და დაბრუნების მიმართულებები, გარდა ამისა, შესაბამისი მიმართულების არჩევის შემდეგ, ვებგვერდი მომხმარებელს სთავაზობს გამგზავრების განრიგს და აძლევს საშუალებას აირჩიოს ვაგონის კლასი და ამ ეტაპზეც, მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია, არჩეული მიმართულებების თაობაზე. აღნიშნული ეტაპის გავლის შემდეგ, საიტი სთავაზობს მომხმარებელს კონკრეტული ადგილების არჩევას, რა დროსაც, ჯერ ამოდის გამგზავრების ფანჯარა, სადაც ისევ მითითებულია გამგზავრების მიმართულება და შემდეგ დაბრუნების ფანჯარა, სადაც ასევე აღნიშნულია დაბრუნების მიმართულება. თანხის გადახდამდე, მგზავრის პირადი მონაცემების გვერდზე, ასევე განთავსებულია მიმართულების შესახებ ინფორმაცია, შესაბამისად, მომხმარებელს ბილეთის შეძენამდე შესაძლებლობა აქვს არაერთხელ გადაამოწმოს ბილეთის მონაცემები.

იმის გათვალისწინებით, რომ კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას, ხოლო მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებელს წინასწარ უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია ფასდაკლებების მოქმედების პირობების თაობაზე.

განსახილველ შემთხვევაში, მოქალაქე ლ. ს.-ს ჰქონდა შესაძლებლობა გადაემოწმა ინფორმაცია მატარებლის მიმართულების თაობაზე როგორც ბილეთის შეძენამდე, ისე ბილეთის შეძენის შემდეგ, შესაბამისად, მისი მოთხოვნა თანხის დაბრუნების ნაწილში არ უნდა დაკმაყოფილდეს.

### 3. სს „საქართველოს რკინიგზის“ ბილეთების გაუქმება.

მოქალაქე ნ. ა.-ის მატარებლის ბილეთების გაუქმებასთან დაკავშირებით, სააგენტომ, 2023 წლის 18 ოქტომბრის N02/2814 წერილით, კომპანიისგან მოითხოვა მომხმარებლის განცხადებაში აღწერილ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოდგენა. Tkt.ge-ს მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ინფორმაციით, კომპანია ადასტურებს, რომ 2023 წლის 08 აგვისტოს 01:11 საათზე მომხმარებელმა განახორციელა 2023 წლის 27 აგვისტოს ბათუმი-თბილისის მიმართულების რეისის 4 ბილეთი შეძენის მიზნით ტრანზაქცია.



Tkt.ge სააგენტოში წარმოდგენილი ინფორმაციით განმარტავს, რომ ბილეთის სტატუსის გადამოწმებისას დადგინდა, რომ მომხმარებლის გვერდზე და Tkt.ge-ს ბაზაში ბილეთი არ იყო დაგენერირებული და ჩანდა არააქტიური სტატუსით. კომპანიის განმარტებით, აღნიშნული სტატუსი ნიშნავს, რომ ბილეთის შესყიდვა წარუმატებელია, ხოლო ასეთ დროს, ბილეთის დაგენერირება/შექმნა არ ხდება. მოვაჭრის მტკიცებით, მომხმარებლის მომართვის შემდეგ, მომხმარებლის დასახმარებლად Tkt.ge-ს გუნდის მხრიდან მოხდა შეკვეთის თავიდან გატარების მცდელობა, თუმცა, ვინაიდან მომხმარებლის მიერ არჩეული ადგილები გაყიდული სტატუსით იყო, წარუმატებლად დასრულდა. კომპანიის მიერ მოწოდებული პოზიციის თანახმად, მომხმარებელს განემარტა, რომ ბილეთის დახარვეზება გამოწვეული იყო კომპანიის ბაზაში არსებული მისი შეკვეთის სტატუსით, კერძოდ, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელს ბილეთის საფასური ჩამოეჭრა, ბილეთი იყო არააქტიური სტატუსით და ბილეთის დაგენერირება ვერ მოხდა, შესაბამისად, მომხმარებელს დაუბრუნდა მის მიერ ბილეთებში გადახდილი საფასური სრულად.

გარდა ამისა, მოვაჭრე განმარტავს, რომ მსგავსი შემთხვევა Tkt.ge-ზე პირველად დაფიქსირდა და მისი კომპლექსურობიდან გამომდინარე Tkt.ge-ს ტექნიკური გუნდის ჩართულობით მოახდინეს შემთხვევის დეტალური მოკვლევა, კერძოდ, Tkt.ge-ის და რკინიგზის ბაზებს შორის კავშირი რამოდენიმე მილი წამით დაიკარგა. ინტერნეტის კავშირის დაკარგვის გამო, ზუსტად იმ მომენტში როცა ტაიმაუტი დაფიქსირდა, შესაძლოა, იგივე ბილეთების ყიდვის მცდელობა ჰქონდათ სხვა მომხმარებლებს მოვაჭრის ან სხვა პლატფორმებზე, ხოლო როცა კავშირი აღდგა, რკინიგზის ბაზაში მომხმარებლის ბილეთი აღარ იყო ხელმისაწვდომი, შესაბამისად, TKT-ს ბაზაში მომხმარებლის ბილეთის დაგენერირება არ მოხდა. მოვაჭრის განმარტებით, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელს ჩამოეჭრა ბილეთების თანხა, TKT-ს ბაზაში ტრანზაქცია წარუმატებლად აისახა. ამავე წერილით, კომპანია მზადყოფნას გამოთქვამს, აღნიშნული ფაქტი სიღრმისეულად გამოიკვლიოს და ყველა ღონე გამოიყენოს მომავალში მსგავსი შემთხვევის თავიდან ასაცილებლად.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ თუ მომხმარებლის უფლებები ირღვევა ტექნიკური შეცდომის გამო, მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ ზომების მიღება სიტუაციის სწრაფად და სამართლიანად მოსაგვარებლად, რაც, განსახილველ შემთხვევაში, სახეზე არ გვაქვს, კერძოდ, აუცილებელია უმოკლეს ვადაში შეცდომის იდენტიფიცირება და დადასტურება. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა შეიძინა ბილეთები 8 აგვისტოს და ხარვეზზე მისანიშნებელი არც ერთი გარემოება სახეზე არ იყო, მას ჩამოეჭრა ბილეთების საფასური და ვებგვერდი უჩვენებდა აქტიურ და წარმატებულ შესყიდვას. იმ შემთხვევაში, როცა ტექნიკური ხარვეზის გამო ვერ ხერხდება ბილეთის

დაგენერირება, მოვაჭრისთვის ცნობილი უნდა იყოს აღნიშნულის თაობაზე და მან უმოკლეს დროში უნდა აცნობოს აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებელს და მიიღოს შესაბამისი ზომები. აღსანიშნავია, რომ ბილეთის შეძენიდან, ტექნიკური ხარვეზის აღმოჩენამდე გავიდა 19 დღე. განსახილველ შემთხვევაში, ასევე არ დგინდება მოვაჭრის მიერ, ხარვეზის აღმოჩენის მომენტიდან, დაუყოვნებლივ გადადგმული ნაბიჯები ტექნიკური პრობლემის გამოსასწორებლად, რათა მომავალში ის აღარ განმეორდეს.

მიუხედავად იმისა, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ ანაზღაურებულ იქნა ბილეთში გადახდილი თანხა, საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, არ იკვეთება მოვაჭრის მზაობა დაეხმაროს მომხმარებელს, მოუძებნოს ალტერნატიული გზები პრობლემის მოსაგვარებლად ან უზრუნველყოს მისი გადაყვანა სხვა საშუალებებით, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია კეთილსინდისიერი ურთიერთობის პირობებში.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მიუხედავად იმისა, რომ სახეზე შესაძლოა ყოფილიყო ტექნიკური ხარვეზი, მოვაჭრეს ჰქონდა შესაძლებლობა, გამოევლინა ხარვეზი, ემოქმედა კანონისა და კეთილსინდისიერების პრინციპების დაცვით და მომხმარებელისთვის მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაეწია.

განსახილველ შემთხვევაში, მოქალაქე ნ. ა.-ის შემთხვევის მსგავსად, გარდა ზემოხსენებული ვალდებულებებისა, მოვაჭრე ვალდებულია ყველა მომხმარებელს დაუბრუნოს ბილეთებში გადახდილი საფასური სრულად.

#### 4. Imagine Dragons-ის კონცერტზე სექტორის გაუქმებით გამოწვეული ვალდებულებები.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მოქალაქე ა. გ.-მ 2023 წლის 31 აგვისტოს Imagine dragons-ის კონცერტზე სექტორის წარმომადგენელთან დააფიქსირა, რომ მის მიერ შეძენილი ადგილები (სექტორი N20; რიგი 5, ადგილები 18,19,20,21) არ არსებობდა, რაზეც სექტორის წარმომადგენელმა დაუყოვნებლივ მოახდინა რეაგირება, გადაამოწმა მომხმარებლის ინფორმაციის სიზუსტე და იმისათვის, რომ მომხმარებელი არ დაზარალებულიყო შესთავაზა უფრო მაღალი კატეგორიის და ფასის მქონე 4 ადგილით ჩანაცვლება, რაზეც მომხმარებელმა განაცხადა უარი და მოითხოვა იმავე სექტორში დარჩენა. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელი ღონისძიებას დაესწრო იმავე სექტორში არსებული თავისუფალი ადგილებიდან. გარდა ამისა, მომხმარებელს დაუბრუნდა მის მიერ შეძენილი ოთხივე ბილეთის საფასური სრულად.

კომპანია განმარტავს, რომ ბილეთების რეალიზაციას ახდენს ორგანიზატორის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე, ვებგვერდზე სხვადასხვა აქტივობის სქემა (ადგილები, ღონისძიების დრო, ლოკაცია და სხვა) იხატება ორგანიზატორების მიერ მოწოდებული სქემის საფუძველზე. შესაბამისად, კომპანიის მტკიცებით, რიგ შემთხვევაში, ტექნიკური მიზეზების გათვალისწინებით, შესაძლებელია მოხდეს აცდენა ღონისძიების რეალურ სივრცესა და ციფრულ, კერძოდ, ვებგვერდზე განთავსებულ სქემას შორის. მოვაჭრის განმარტებით, განსახილველი შემთხვევა სწორედ ასეთი ტექნიკური მიზეზების შედეგია, რაზეც კომპანიამ და ორგანიზატორებმა მოახდინეს შესაბამისი რეაგირება - მომხმარებელს შესთავაზეს ალტერნატიული ადგილები და დამატებით მას დაუბრუნდა მის მიერ ბილეთებში გადახდილი თანხა სრულად.

მატარებლის ბილეთის გაუქმების შემთხვევისგან განსხვავებით, განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ დროულად მოახდინა რეაგირება, მომხმარებელს შესთავაზა ალტერნატივა და დაუბრუნა მის მიერ გადახდილი თანხა.

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.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, 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.

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი მოვაჭრის საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

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>8</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>9</sup> 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) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.<sup>10</sup> (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

---

<sup>8</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

<sup>9</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>10</sup> [Directive \(EU\) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC](#), OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ევროპულ დეფინიციასთან შესაბამისობაშია პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული განმარტებაც, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

ამგვარად, სააგენტოს მიერ ზემოხსენებული შეფასებების გათვალისწინებით, შპს „თინეთის“ ქმედება ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებლებს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

რაც შეეხება მოქალაქე ლ. ს. და ა. გ.-ის მოთხოვნებს, სააგენტო, საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარამოებების და წარმოდგენილი მტკიცებულებების გათვალისწინებით, მიიჩნევს, რომ ორივე შემთხვევაში, არ არსებობს მომხმარებლების მოთხოვნის დაკმაყოფილების კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი საფუძველი, შესაბამისად, „მოქალაქე თ. გ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 22 სექტემბრის N04/649 ბრძანებით შპს „თინეთის“ მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა, მოქალაქე ლ. ს. და ა. გ.-ის მოთხოვნის ნაწილში უნდა შეწყდეს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „თინეთის“ (ს/ნ 402116474) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტისა და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის და მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

### გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „თინეთის“ (ს/ნ 402116474) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტისა და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.