საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1190
28.07.2026

ბრძანება

1190-01-4-202607281719

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 სექტემბრის N 04/1100 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 სექტემბრის N 04/1100 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს სს ,,ჯი ბი არ ელ''-ის (ს/ნ 402331259) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით სს ,,ჯი ბი არ ელ''-ს (ს/ნ 402331259) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის მოთხოვნებს.
4. სს ,,ჯი ბი არ ელ''-ს (ს/ნ 402331259) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

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

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

ლევან კალანდაძე

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 სექტემბრის №04/1100 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 2. ნორმატიული რეგულირება 5

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 10

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....10

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 11

3.3 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება.....15

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....25

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

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

(პასპორტის N BU4830852) 2025 წლის 15 სექტემბრის N01/5442 განცხადება **სს „ჯი ბი არ ელ"-ის (ს/ნ 402331259) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 სექტემბრის N 04/1100 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებლებმა, კომპანია **სს „ჯი ბი არ ელ"-თან (ს/ნ 402331259)** გააფორმეს მომსახურების ხელშეკრულება, რომლის თანახმადაც, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულებას იღებდა განმცხადებლებს დახმარებოდა საქართველოს საგადასახადო ბინადრობის მოწმობის მიღებაში. განმცხადებლების მითითებით, კომპანიამ მათ მომსახურების გაწევა შესთავაზა ფიქსირებულ ფასად, თუმცა, მოგვიანებით ფასს სხვადასხვა გადასახადი დაემატა, კერძოდ, კომპანიის წარმომადგენელმა, მომხმარებლებს შესთავაზა მომსახურება ფიქსირებულ ფასად (All-Inclusive - „ყველაფერი-შედის") - ღირებულებით - 1400 ევრო ერთ ადამიანზე და დაჰპირდა, რომ აღნიშნული დაფარავდა ყველა სამთავრობო მოსაკრებელს, თარგმანს და ყველა სხვა აუცილებელ ხარჯს. აღნიშნული გახდა მომხმარებლების გადაწყვეტილების მთავარი საფუძველი, თუმცა, დაპირების მიუხედავად, მათ დამატებით გადაიხადეს თანხები, მათ შორის, სანოტარო მოსაკრებლები (სულ 376 ევრო), თარგმანის ხარჯები (120 ლარი) და ბინადრობის ნებართვის სამთავრობო მოსაკრებლები (სულ 610 ლარი). მომხმარებლების მითითებით, მოვაჭრის აღნიშნული ქმედება წარმოადგენს კლასიკურ ე.წ „bait-and-switch" ტაქტიკას. ამასთან, ძირითადი მომსახურება - საქართველოს საგადასახადო რეზიდენტობის მოპოვება - არ შესრულებულა, კომპანიამ დაარღვია შეთანხმებული ვადები, მათ შორის ხელშეკრულების შესრულების საბოლოო ვადა - 2025 წლის 8 აგვისტო. მომხმარებლების განცხადებით, ასევე, ისინი შეცდომაში იქნენ შეყვანილი ადვოკატის პროფესიულ სტატუსთან დაკავშირებით. კერძოდ, კომპანიის წარმომადგენელი მათ წარუდგა, როგორც ადვოკატი, თუმცა აღნიშნული პიროვნება არ არის საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციის წევრი.

2025 წლის 15 ოქტომბრის N01/6072 წერილით, მომხმარებლებმა მომართეს სააგენტოს და დამატებით მიუთითეს, რომ კომპანიას შეცდომაში შეჰყავს სააგენტო, რამდენადაც მიუთითებს, რომ განმცხადებლების საქმეში ადვოკატი იყო სხვა პირი, მოვაჭრე კი სხვა პირზე მიუთითებს. შესაბამისად, განმცხადებლებმა კიდევ ერთხელ აღნიშნეს, რომ კომპანიის

მხრიდან ადგილი აქვს არაკეთილსინდისიერ ქმედებასა და მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას.

მომხმარებელმა მომართვებს თან დაურთეს მხარეთა შორის განხორციელებული მიმოწერის დამადასტურებელი მტკიცებულებები, დადასტურების წერილი (ხელშეკრულება), გადახდის დამადასტურებელი საგადასახადო დავალებები (ქვითრები), ინფორმაცია ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით წარმოებული კომუნიკაციის თაობაზე.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 23 სექტემბრის N 02/4322 წერილით **სს „ჯი ბი არ ელ"-ს (ს/კ 402331259)** ეცნობა [illegible] განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყებისა თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით;
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ (სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სრულად);

სააგენტოს 2025 წლის 23 სექტემბრის N 02/4322 წერილზე პასუხი **სს „ჯი ბი არ ელ"-მა (ს/კ 402331259)** სააგენტოში წარმოადგინა 2025 წლის 24 სექტემბრის N01/5641 წერილით.

წერილის თანახმად, მხარეები შეთანხმდნენ სამუშაოს მოცულობაზე და პასუხისმგებელ ადვოკატზე. სამუშაოს მოცულობა მოიცავდა საქართველოში ორი ინდივიდუალური მეწარმის რეგისტრაციას, რაც ორივე მომხმარებლისთვის შესრულდა. ამის შემდეგ, შეთანხმებული იყო მცირე ბიზნესის სტატუსის რეგისტრაცია ორივესთვის, რაც, ასევე, შესრულდა. კონტრაქტით, ორივე მომხმარებლისათვის გათვალისწინებული იყო მხარდაჭერა საქართველოს რეზიდენტობის ნებართვების მიღებაში, კომპანიის მიერ განხორციელებული მხარდაჭერით, ორივე მომხმარებელს მიენიჭა ნებართვები. იურისტი მომხმარებლებს, ასევე, დაეხმარა საბანკო ანგარიშების გახსნაში.

ხარჯებთან დაკავშირებით, კომპანიამ აღნიშნა, რომ, მართალია, ორივე მომხმარებელმა შეიძინა ,,სრული პაკეტით'' მომსახურება, თუმცა, მათი მოთხოვნებიდან გამომდინარე რომ მიეღოთ მომსახურება გარე ნოტარიუსისგან, და არა იმ ნოტარიუსისგან, რომელთანაც იურიდიული ფირმა თანამშრომლობს, ასევე, მოეთხოვეს საჯარო სამსახურის დაჩქარებული მომსახურება, და არა სტანდარტული, რომელსაც მათი მომსახურება მოიცავდა, - კომპანიამ მათ განუმარტა, რომ ნებისმიერი, შეთანხმებული ხარჯებისაგან განსხვავებული ხარჯი, თავად მომხმარებლებს უნდა დაეფარათ, შესაბამისად, კომპანიის ინფორმაციით, მათ, შუამავლობის გარეშე, პირდაპირ მესამე მხარეს გადაუხადეს ნოტარიული მომსახურების საფასური.

გარკვეული დროის შემდეგ მომხმარებლებმა განაცხადეს, რომ უნდა დაბრუნებულიყვნენ უნგრეთში, რადგან მათ წინააღმდეგ მიმდინარეობდა გამოძიება ხელისუფლების მიერ და შესაბამისად, ვერ დარჩებოდნენ რეზიდენტობის ბარათების ასაღებად, მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს საჯარო ინსტიტუტმა მიიღო გადაწყვეტილება რეზიდენტობის ნებართვის გაცემაზე. გარდა ამისა, კომპანიამ აცნობა მათ, რომ შეძლებდნენ მომხმარებლებისთვის დახმარება გაეწიათ საგადასახადო რეზიდენტობის საკითხშიც. შესაბამისად, კომპანიამ განმარტა, რომ შესრულებული აქვს მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულება, რამდენადაც ეს შესაძლებელი იყო. ვინაიდან, მომხმარებლებმა ქვეყანა დატოვეს, მათთვის რთული იყო დარჩენილი ნაწილის შესრულება, თუმცა კომპანიამ აღნიშნა, რომ რჩება მზადყოფნაში, რათა მხარეებს დაეხმაროს აღნიშნული საკითხის მოგვარებაში, თუკი მხარეები საქართველოში დაბრუნდებიან.

კომპანიამ 2025 წლის 23 სექტემბრის N 02/4322 წერილს თან დაურთო საადვოკატო მოწმობა, შემოსავლების სამსახურის სერტიფიკატები, ამონაწერები საჯარო რეესტრიდან, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს გადაწყვეტილებები.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ, 2025 წლის 19 დეკემბრის N02/637 წერილით სს ,,ჯი ბი არ ელ''-სგან (ს/კ 402331259) გამოითხოვა ინფორმაცია
წლის 15 ოქტომბრის N01/6072 წერილში დაფიქსირებულ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით. საგულისხმოა, რომ წერილი კომპანიის სააგენტოსათვის ცნობილ იურიდიულ მისამართსა და ელ. ფოსტაზე გადაეგზავნა არაერთხელ, თუმცა წერილის ადრესატისათვის ჩაბარება ვერ მოხერხდა. შედეგად, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, სააგენტომ ზემოაღნიშნული წერილი გაუგზავნა შემოსავლების სამსახურს გადასახადების გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით მისი გაცნობის მიზნით. აღსანიშნავია, რომ კომპანიის მხრიდან გაცნობის დასტური სააგენტოში წარმოდგენილი არ ყოფილა.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ

გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, 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 (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

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

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

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

საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[1]

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

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

[1] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.[2]

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

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

მითითებების შესახებ“.[3] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

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

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

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

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

[3] Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.
[4] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

ეკონომიკური ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

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

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,[6] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.[7]

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

კანონის მე-5 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. ამდენად, მისი ვალდებულებაა, სააგენტოს

[5] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17
[6] იქვე, აბზაცი 53
[7] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

წარმოუდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდება, რომ იგი მოქმედებდა ,,მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ'' საქართველოს კანონის შესაბამისად.

საქმის შესწავლის, ეტაპზე მოვაჭრის მხრიდან, წარმოდგენილი არ ყოფილა სააგენტოს 2025 წლის 23 სექტემბრის N02/4322 წერილით მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია.

შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, ვინაიდან მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის არ მიუწოდებია „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული, სრულყოფილი ინფორმაცია. ამასთან, მოვაჭრე მომხმარებელს სავაჭრო პლატფორმაზე www.gbrl.ge (https://georgiabusinessandresidentiallaw.ge/) არ აწვდის „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციას საქართველოს სახელმწიფო ენაზე. კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართისა (იურიდიული მისამართის) და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ" ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.
- მოვაჭრის სავაჭრო გვერდზე ასევე არ არის მოცემული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ ინფორმაცია. ამასთან, გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის

მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.[8] მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.[9] დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.[10]

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.[11] 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, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

---

[8] თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა),შზსუ, თბილისი 2018, გვ.247

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

[10] იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

[11] 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

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე **სს „ჯი ბი არ ელ"-ის (ს/ნ 402331259)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

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

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

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

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

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს

სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე.).[12]

მხარეთა მიერ წარმოდგენილი პოზიციის შეჯერების შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს შეუთანხმდა საგადასახადო ბინადრობის აღებისათვის საჭირო მომსახურების (დაკავშირებული მომსახურებების ჩათვლით) გაწევაზე. შესაბამისად, მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება წარმოადგენს მომსახურების ხელშეკრულებას და მოსაწესრიგებელ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

[12] C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად კი, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

განმცხადებლის 2026 წლის 29 აპრილის N01/3763 წერილით წარმოდგენილი მიმოწერით ირკვევა, რომ მხარეთა შორის კომუნიკაცია იწყება 2025 წლის 25 ივნისს. აღნიშნული კომუნიკაციის თანახმად, რიჩარდ კარლსენი მომხმარებელს გაეცნო, როგორც კომპანია Georgian Business and Residential Law-ის (GBRL - www.gbrl.ge) თანამშრომელი. წარმოდგენილი კომუნიკაციით, მომხმარებელს სურდა მიეღო ინფორმაცია საგადასახადო რეზიდენტობისა და საქართველოში ცხოვრების (ე.წ ,,ციფრული მოხეტიალეები'' (Digital Nomads)) უფლების მოპოვებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის მოთხოვნილ ინფორმაციას, ხოლო კითხვაზე, თუ რა დაჯდება საგადასახადო რეზიდენტობის მოწმობა, იგი მომხმარებელს განუმარტავს, რომ ინდივიდუალურ მეწარმედ რეგისტრაცია, მეწარმის სტატუსის მოპოვება, საბანკო ანგარიშის გახსნა, იურიდიული მისამართის რეგისტრაცია, თარგმანი, სანოტარო დამოწმება, ბინადრობის ნებართვის, საგადასახადო ბინადრობის ნებართვისა და სხვა სამთავრობო გადასახადებისათვის (მოსაკრებელი) მომსახურების საფასური განისაზღვრება მხოლოდ 1400 ევროს ოდენობით (All Inclusive). ვიზიტთან დაკავშირებით მომხმარებლის კითხვასზე მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ადგილზე (საქართველოში) ყოფნა მხარეს ნებართვების ასაღებად, მხოლოდ 1 დღით, მოუწევს.

აღსანიშნავია, რომ მხარეთა შორის დადებული შეთანხმების (საქმეში წარმოდგენილი დადასტურების წერილი) თანახმად, იურიდიული ფირმა ადასტურებს თავის ვალდებულებას, უზრუნველყოს ყოვლისმომცველი მომსახურება ინდივიდუალური მეწარმის სტატუსის დასამკვიდრებლად საქართველოში ორივე კლიენტისთვის მცირე ბიზნესის სტატუსით (SBS). **მომსახურება მოიცავს საჭირო იურიდიულ მისამართებს, თარგმანებს, ყველა სამთავრობო მოსაკრებელს და ყველა სხვა აუცილებელ ხარჯს. მთელი სერვისის განხორციელება შესაძლებელია დისტანციურად, გარდა იმ ნაწილისა, რომელიც ეხება ბინადრობის ნებართვას (მხოლოდ). ეს კონკრეტული და ერთადერთი სერვისი მოითხოვს საქართველოში ფიზიკურ ყოფნას დოკუმენტების საქართველოს მთავრობისთვის გადაცემის დღეს, რადგან ეს განპირობებულია საქართველოს მთავრობის მიერ ფოტოს გადაღების და კლიენტის ხელმოწერის ნიმუშის ქონის აუცილებლობით. წერილში, ასევე მითითებულია, რომ ,,პროცესი მოიცავს სტრუქტურირებულ სამუშაოს ინდმეწარმეში ხელოვნური შემოსავლის რეგისტრაციისთვის. თითოეული კლიენტისთვის საჭირო იქნება**

კომპანია GSN-ის Daisy Expert SX აპარატი. მისი საერთო ღირებულება 450 ლარია (თითო მომხმარებლისთვის), აპარატი კლიენტების საკუთრება იქნება, ასევე, საჭირო იქნება ერთჯერადი გადასახადის გადახდა 500 ლარის ოდენობით. აღნიშნული პირდაპირ GSN კომპანიას გადაეცემა". განსაკუთრებული შენიშვნის სახით მითითებულია შემდეგი - ფასი დამოკიდებულია შეკვეთის საქართველოს ტერიტორიების გარეთ განთავსებაზე, თუ შეკვეთა განხორციელდება საქართველოს ტერიტორიების ფარგლებში, დაწესდება გაყიდვების გადასახადი და დღგ. ამ შემთხვევაში ასეთი გადასახადები არ ვრცელდება, რადგან შეკვეთა განხორციელდება საქართველოს ტერიტორიების გარეთ.

აღსანიშნავია, რომ 2025 წლის 27 ივნისის მიმოწერაში მოვაჭრე მომხმარებელთან ამჟღავნებს, რომ მთელ პროცესს დაახლოებით 30 დღე დასჭირდება, მომხმარებელი კი გამოხატავს პროცესის დაწყების მზადყოფნას.

25 ივლისის მიმოწერაში მომხმარებელი მოვაჭრეს ატყობინებს, რომ ბათუმში იქნება 25 ივლისს და აზუსტებს, მოახერხებს, თუ არა თავის საგადასახადო ბინადრობის ნებართვის აღებას. აღნიშნულზე პასუხად, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ პროცესი ჯერ დაწყებული არ არის, რაზე საპასუხოდაც მომხმარებელი ითხოვს ზუსტი ინფორმაციის მიწოდებას ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაოს მოცულობაზე. დაზუსტებების შემდგომ, მხარეები თანხმდებიან, რომ, თბილისში, მხარეების შეხვედრა მოხდება 2025 წლის 6 აგვისტოს ან შემდგომ პერიოდში. 30 ივლისს განმცხადებელი მოვაჭრეს ატყობინებს, რომ იგი საქართველოშია და მოვაჭრეს სთხოვს სამუშაოს მიმდინარეობის (სტატუსის) თაობაზე ინფორმაციის მიწოდებას. 01 აგვისტოს მომხმარებელი ხელახლა ეხმიანება მოვაჭრეს და ითხოვს მისთვის ინფორმაციის მიწოდებას, წინააღმდეგ შემთხვევაში აყენებს მოთხოვნას გადახდილი თანხის უკან დაბრუნების თაობაზე.

15 აგვისტოს, მომხმარებელი მოვაჭრესთან აზუსტებს, თუ როდის დასრულდება ბინადრობის ნებართვის მიღების პროცედურა და სჭირდება თუ არა რაიმე დამატებითი ქმედების განხორციელება. მოვაჭრე პასუხობს, რომ 20 აგვისტოს შეძლებს მომხმარებელთან შეხვედრას და შესაბამისი პროცედურის განხორციელებას, ხოლო კითხვაზე, თუ როდის დასრულდება საგადახდო ნებართვის პროცედურები, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ აღნიშნული განხორციელდება ოც დღეში. აღნიშნულზე მომხმარებელი გამოთქვამს აშკარა უკმაყოფილებას, მიუთითებს რა მოვაჭრის მიერ მისთვის გაცემულ დაპირებებზე (ხელშეკრულების შესრულების ვადების ჩათვლით), რომელიც არ შესრუებულა, აქვე, აღნიშნავს, რომ სამუშაოს შესრულების მოცულობა ჯერაც დაუდგენელია. მოვაჭრის პასუხის თანახმად, ვადის გახანგრძლივება გამოიწვია არასწორად ნათარგმნმა მინდობილობამ. ხაზგასასმელია, რომ აღნიშნულზე მითითება მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის პრობემის დადგომის დროს არ მიუცია, არამედ, მხოლოდ მაშინ განუცხადა, როდესაც მომხმარებელმა პრეტენზია დააყენა. აქვე, აღსანიშნავია, რომ, მას შემდეგ, რაც მხარემ შეიტყო ვადების გაჭიანურების თაობაზე, სამუშაოს დროულად დასრულების მიზნით, მან მოვაჭრესთან დაჩქარებული მომსახურების ფასებისა და ვადების თაობაზე ინფორმაცია დააზუსტა,

მოგვიანებით კი, გამოიყენა იგი, რაც კიდევ ერთხელ ადასტურებს მის სურვილს ხელშეკრულების შეთანხმებულ ვადებში შესრულების სურვილის შესახებ.

სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს მოვაჭრის პოზიციაზე, რომლის თანახმადაც, იგი ინფორმირებული იყო მომხმარებლის ქვეყანაში ხანგრძლივად დარჩენის შესაძლებლობის შესახებ და მიიჩნევდა, რომ აღნიშნული გარემოება მომავალში პრობლემას არ წარმოშობდა.

სააგენტო ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ საქმეში არსებული მიმოწერითა თუ სხვა მტკიცებულებებით არ დასტურდება მხარეთა შეთანხმება მომხმარებლის ქვეყანაში ხანგრძლივი ვადით დარჩენასთან დაკავშირებით. შესაბამისად, ვინაიდან აღნიშნულ საკითხზე მხარეები წინასწარ არ შეთანხმებულან, ხელშეკრულების შესრულების ვადების გაჭიანურება და მომხმარებლისთვის ქვეყანაში ყოფნის ვადის გახანგრძლივების მოთხოვნა - მაშინ, როდესაც თავდაპირველი განმარტებით მომხმარებელს საქართველოში მხოლოდ 1 დღით უწევდა ჩამოსვლა - წარმოადგენს პირველადი შეთანხმების პირობების დარღვევას.

აღსანიშნავია, რომ 2025 წლის 20 აგვისტოს მიმოწერით, მომხმარებელმა მოვაჭრეს სთხოვა შემოსავლების სამსახურის ვებგვერდზე დაშვების მონაცემების გადაცემა და ამისთვის კონკრეტული ვადა განუსაზღვრა. ამავე დღის მიმოწერაში, მომხმარებელმა განმეორებით მიუთითა, რომ მოვაჭრისგან ვერ იღებდა საჭირო ინფორმაციას მომსახურების მიმდინარეობის შესახებ და განუმარტა, რომ შეთანხმებული ვადები დარღვეული იყო. საპასუხოდ, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ მოკლებული იყო შესაძლებლობას, მომხმარებლის ყველა შეტყობინება წაეკითხა, თუმცა პირობა დადო, რომ ნაკისრ ვალდებულებებს ბოლომდე შეასრულებდა. მიუხედავად ამისა, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის მომსახურების მიმდინარეობის შესახებ დეტალური ინფორმაცია არც ამჯერად მიუწოდებია. საყურადღებოა, რომ მომხმარებელს ჯეროვნად არ მიეწოდა ინფორმაცია ბინადრობის ნებართვის მოპოვებისა და მისი ვალიდაციის ვადებთან დაკავშირებით - მომხმარებლისთვის მხოლოდ მოგვიანებით გახდა ცნობილი, რომ ნებართვის აქტივაცია დამატებით დროს მოითხოვდა. გარდა ამისა, საგადასახადო ნებართვასთან მიმართებით მომხმარებელმა მოვაჭრეს არაერთგზის მიმართა კითხვით, ვინაიდან ამ ინფორმაციის მიღებაზე პირდაპირ იყო დამოკიდებული მისი შემდგომი ნაბიჯების დაგეგმვა და განხორციელება. თუმცა, მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრის მხრიდან აღნიშნულ საკითხზე მკაფიო და ამომწურავი პასუხი ვერ იქნა მიღებული.

სააგენტოს შეფასებით, მიმოწერით დგინდება, რომ მომხმარებლის არაერთი კითხვისა და დამატებით განსაზღვრული ვადების მიუხედავად, იგი ვერ იღებს მოთხოვნილ ინფორმაციას, მაშინ, როდესაც მკაფიოდ მიუთითებს, რომ მის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციაა თანამშრომლობის შემდგომი გაგრძელების საფუძველი. სააგენტოს განმარტებით, მიმოწერის მთელი პროცესის განმავლობაში, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელი ვერ იღებს ჯეროვან ინფორმაციას, იგი მაინც გამოხატავს მზადყოფნას, გააგრძელოს თანამშრომლობა, თუკი კვლავ შესაძლებელია პროცესის მის მიერ მოთხოვნილი შედეგით დასრულება. საგულისხმოა, რომ

მოვაჭრე მოთხოვნილ ინფორმაციაზე ჯეროვან პასუხს არ აწვდის და გასაწევი მომსახურების დასრულებას მხოლოდ მომხმარებლის მიერ პრეტენზიების შეწყვეტას უკავშირებს, კერძოდ, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ვინაიდან მომხმარებელი მას საჩივრით მიმართავს, იგი მას მომსახურებას აღარ გაუწევს.

2025 წლის 08 სექტემბრის მიმოწერით, მომხმარებელი მოვაჭრეს ატყობინებს ქვეყნის დატოვების შესახებ და სთხოვს, საგადასახადო ბინადრობასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მას ელექტრონული ფოსტით მიეწოდოს. აღნიშნულზე მოვაჭრე პასუხობს, რომ ნებართვის მისაღებად მომხმარებელი კვლავ საქართველოში უნდა გამოცხადდეს. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრის ეს მოთხოვნა წარმოადგენს ნაკისრი ვალდებულებების კიდევ ერთ დარღვევას. თავდაპირველი შეთანხმებით, მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ მას საქართველოში ჩამოსვლა მხოლოდ ერთხელ მოუწევდა. თუმცა, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელი რამდენიმე კვირის განმავლობაში იმყოფებოდა საქართველოში, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მისთვის სრულყოფილი მომსახურების გაწევა და მისი ქვეყანაში ხელახლა ჩამოსვლა მოითხოვა.

საბოლოოდ, 2025 წლის 26 სექტემბერს, მომხმარებელი მოვაჭრეს წერილობით მიმართავს და ითხოვს მისგან თანხის დაბრუნებას, რაზეც ამ უკანასკნელისგან უარყოფით პასუხს იღებს.

მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევასთან მიმართებით, საინტერესოა ქვეყანაში დადგენილი სასამართლო პრაქტიკის მიმოხილვაც.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2026 წლის 27 თებერვლის გადაწყვეტილებაში (საქმე №ას-1236-2023[13]) სასამართლომ განავითარა მსჯელობა, რომლის თანახმადაც, სსკ-ის 636-ე მუხლი სახელშეკრულებო სამართალში ე.წ. საგამონაკლისო დანაწესია, რომელიც შემკვეთს ნებისმიერ დროს, უპირობოდ ანიჭებს უფლებას, ცალმხრივად მოშალოს ხელშეკრულება, თუმცა, ამავე ნორმის საფუძველზე, შემკვეთს წარმოეშობა მენარდისათვის შესრულებული სამუშაოსა და ხელშეკრულების მოშლით მიყენებული ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება (იხ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილებები კონკრეტულ საქმეებზე: №ას-901-851-2015, 05.02.2016წ.; №ას-981-926-2015, 11.03.2016წ.; №ას-671-2023, 12.09.2023წ.). ამდენად, შემკვეთს შეუძლია ხელშეკრულება შეწყვიტოს ნებისმიერ დროს, მიზეზის მითითების გარეშე. ***ამავდროულად, შემკვეთის ინიციატივით ნარდობის ხელშეკრულების შეწყვეტასთან დაკავშირებით უნდა აღინიშნოს, რომ თუ შემკვეთი წყვეტს ხელშეკრულებას, მენარდის მხრიდან სახელშეკრულებო ვალდებულებების დარღვევის გამო (მაგალითად, მენარდე დროულად არ შეუდგა სამუშაოს შესრულებას ან სამუშაოს ისე ნელა ასრულებს, რომ შეუძლებელია მისი დამთავრება ხელშეკრულებით დადგენილ ვადაში, რის გამოც შემკვეთი ინტერესს კარგავს ხელშეკრულების მიმართ), აუცილებლად დაცული უნდა იყოს სსკ-ის 399-ე***

[13] 2026 წლის 17 თებერვალი, საქმე №ას-1236-2023

მუხლის მეორე ნაწილის მოთხოვნები, კერძოდ, თუ საფუძველი სახელშეკრულებო ვალდებულებათა დარღვევაცაა, ხელშეკრულების მოშლა დასაშვებია მხოლოდ ნაკლოვანებათა აღმოფხვრისათვის დადგენილი ვადის უშედეგოდ გასვლის ან უშედეგო გაფრთხილების შემდეგ. შესაბამისად, გამოიყენება ამავე კოდექსის 405-ე მუხლის მეორე ნაწილი (იხ. ზ.ძლიერიშვილი, ნარდობის ხელშეკრულების სამართლებრივი ბუნება, 2011). ზემოაღნიშნულის საფუძველზე საკასაციო სასამართლო მიიჩნევს, რომ კანონიერი საფუძვლის არსებობის შემთხვევაში მოპასუხეს გააჩნდა მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულების მოშლის მატერიალურ-სამართლებრივი შესაძლებლობა.

სამოქალაქო კოდექსის 316-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ვალდებულების ძალით კრედიტორი უფლებამოსილია მოსთხოვოს მოვალეს რაიმე მოქმედების შესრულება. შესრულება შეიძლება გამოიხატოს მოქმედებისაგან თავის შეკავებაშიც. მეორე ნაწილის თანახმად კი, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.

ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ვალდებულება სრულდება ჯეროვნად, თუ მოვალე დაპირებულ ქმედებას ასრულებს და შეთანხმებულ შედეგს იწვევს, ხოლო კეთილსინდისიერად, როცა მოვალის ქცევა კრედიტორის გონივრულ მოლოდინსა და ბრუნვის წეს-ჩვეულებებს შეესაბამება.[14]

ვალდებულებითი სამართალი ეფუძნება გარკვეულ სამართლებრივ პრინციპებს, რომლებიც სამართლის ამ ინსტიტუტის ღირებულებათა სისტემას და მის სოციალურ-პოლიტიკურ არქიტექტურას ქმნიან. ეს პრინციპები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ სამოქალაქო კოდექსის განმარტებისა და მასში საკანონმდებლო ხარვეზების შევსების პროცესში. ამ თვალსაზრისით, განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს კეთილსინდისიერების პრინციპი. ამ პრინციპზე დაფუძნებულია მთელი სამოქალაქო მართლწესრიგი.[15] კეთილსინდისიერების პრინციპი არის ადამიანის უფლებათა გარანტიების კერძო სამართალში რეალიზების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმი.[16] კეთილსინდისიერების პრინციპი კერძო სამართლის უმთავრესი[17] და ზოგადსავალდებულო პრინციპია, რომელიც არ შემოიფარგლება ვალდებულების შესრულების სეგმენტით.[18] კეთილსინდისიერი ქცევა ევალება ვალდებულებითი ურთიერთობის ნებისმიერ მონაწილეს და არ ექვემდებარება

---

[14] ლადო ჭანტურია, სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III (ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი), გვ. 41

[15] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2010 წლის 6 ივლისის № ას-7-6-2010 გადაწყვეტილება.

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

[17] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

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

ხელშეკრულებით შეზღუდვას ან გამორიცხვას.[19] კეთილსინდისიერების პრინციპიდან იწარმოება, ივსება ან მას ეფუძნება ვალდებულებითი სამართლის ისეთი ცენტრალური ნორმები, როგორებიცაა, მაგ.: 115, 316 II, 361 II, 398, 399 მუხლები. ამ ნორმების გამოყენებისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს იმ გარემოებას, რომ სახეზეა კეთილსინდისიერების პრინციპის დაკონკრეტების მაგალითები, შესაბამისად ნორმის განმარტების შედეგები შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ პრინციპის არსთან.[20] საეჭვოობისას კი უპირატესობა უნდა მიენიჭოს იმ განმარტებას, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპთან უფრო ახლოს დგას. კეთილსინდისიერების პრინციპი აქტუალურია ხელშეკრულებათა მომზადების (317 II, 318), განმარტებისა (52, 337-340)[21] და შესრულების (115, 316 II, 361 II)[22] ეტაპებზე.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი bona fides (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა ius civile-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. bona fides (fides) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (bona fides negotia), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა ex fide bona პრეტენზია და კონტრაჰენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება exceptio doli (generalis) - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა. [23]

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

კეთილისინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილისინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება

---

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

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

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

[22] 5 საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2007 წლის 5 ივნისის № ას-7-362-07 გადაწყვეტილება; საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2015 წლის 29 ივნისის № ას-1338-1376-2014 გადაწყვეტილება.

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

ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაჰენტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.[24]

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთლისინდისიერება გულისხმობს კონტრაჰენტთა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.[25] ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებითსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.[26]

სააგენტოს შეფასებით, განსახილველ საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებებისა და მტკიცებულებების, კერძოდ, მხარეთა შორის შემდგარი ელექტრონული მიმოწერისა და დადასტურების წერილის სამართლებრივი ანალიზი ცხადყოფს, რომ მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს ნაკისრი ვალდებულებების არაჯეროვან შესრულებას, შესრულების სისტემურ დარღვევასს. აღნიშნული გამოიხატა როგორც სახელშეკრულებო ვადებისა და პირობების უგულებელყოფაში, ისე სამოქალაქო-სამართლებრივ ურთიერთობაში დამკვიდრებული კეთილსინდისიერების, ნდობისა და პროფესიული გულმოდგინების ფუნდამენტური პრინციპების უხეშ დარღვევაში.

საქმის მასალებით დასტურდება, რომ მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კომპლექსური მომსახურების ჯეროვანი მიწოდება დაპირებულ, გონივრულ ვადებში. მოვაჭრის მიერ პროცესის ორგანიზება/მიმდინარეობა განხორციელდა ნაკლით (მათ შორის, დოკუმენტაციის არასწორი თარგმნის გამო), მათ შორის, რამაც გამოიწვია საქმისწარმოების გაჭიანურება. ამასთან, მიმოწერა ცხადჰყოფს, რომ სამუშაოს მოცულობისა და მიმდინარეობის თაობაზე მომხმარებელი სრულყოფილ ინფორმაციას არ ფლობს, ხოლო მოვაჭრე შესაბამის კითხვებს უგულებელჰყოფს, ან პასუხებს არაჯეროვნად აწვდის. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე საკუთარი პასუხისმგებლობის სფეროში მოქცეულ ხარვეზებს არა თუ დროულად აღმოფხვრავდა, არამედ მათ შესახებ მხოლოდ მას შემდეგ მიუთითა მომხმარებელს, რაც ამ უკანასკნელმა ლეგიტიმური პრეტენზია გამოხატა ხელშეკრულების ვადებთან მიმართებით.

---

[24] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

[25] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022

[26] იქვე.

ამასთანავე, მოვაჭრის მხრიდან კომუნიკაციის უგულებელყოფა, ინფორმაციული ვაკუუმის შექმნა და მომსახურების გაგრძელების პირობად მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის უკან გაწვევის მოთხოვნა, კვალიფიცირდება როგორც არაკეთილსინდისიერი ბიზნეს-ქცევა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის მიერ ვალდებულებათა განმეორებითმა და არაჯეროვანმა შესრულებამ, რაც გამოიხატა წინასახელშეკრულებო დაპირებების და სახელშეკრულებო პირობების დარღვევაში, მომხმარებელს სრულად დაუკარგა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ობიექტური ინტერესი. უფრო კონკრეტულად, მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიღების ინტერესის სრული დაკარგვა გამოწვეულია მოვაჭრის მხრიდან ხელშეკრულების არსებითი პირობების სისტემატური დარღვევით, შედეგად ადგილი ჰქონდა კომუნიკაციის კრიზისსა და მხარეთა შორის ნდობის რღვევას. თავდაპირველი დაპირება, რომ პროცესი იქნებოდა „ყოვლისმომცველი“ (All Inclusive), დისტანციური და საქართველოში მხოლოდ ერთდღიან ვიზიტს საჭიროებდა, არასწორი აღმოჩნდა. მომხმარებელი რამდენიმე კვირის განმავლობაში იმყოფებოდა ქვეყანაში, თუმცა მოვაჭრის მიერ პროცესის დასრულება ვერ მოხერხდა (მიმოწერა ადასტურებს, რომ ამ პერიოდში მომხმარებელი სამუშაოს მიმდინარეობის შესახებ ინფორმაციასაც ვერ იღებდა სრულყოფილად), რამაც მომხმარებელი, ქვეყნიდან გამგზავრების შემდეგ, კვლავ განმეორებითი ვიზიტის აუცილებლობის წინაშე დააყენა. აღნიშნულს თან დაერთო მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერი დამოკიდებულება, რომელიც უარს აცხადებდა რა ინფორმაციულ მხარდაჭერაზე, განმარტავდა რომ „არ შეეძლო ყველა შეტყობინების წაკითხვა“ და, რაც ყველაზე საყურადღებოა, მომსახურების გაგრძელებას პირდაპირ უკავშირებდა მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის უკან წაღებას.

პოზიცია, რომელიც კანონიერი პრეტენზიის/საჩივრის გამო მომსახურების შეწყვეტას გულისხმობს, წარმოადგენს მომხმარებლის იძულებისკენ მიმართულ ქმედებას და ადასტურებს, რომ მოვაჭრეს არ გააჩნდა ხელშეკრულების ჯეროვანი შესრულების ნება. შესაბამისად, როდესაც დაპირებული სწრაფი (შეთანხმების თანახმად, დაახლოებით 1 თვიანი) იურიდიული მხარდაჭერა გადაიქცა გაჭიანურებულ ბარიერად და მხარეთა შორის ნდობა მოიშალა, მომხმარებლის მხრიდან ხელშეკრულების გაგრძელების ყოველგვარი სამართლებრივი თუ პრაქტიკული ინტერესი ამოიწურა, შედეგად 2025 წლის 26 სექტემბერს, მომხმარებელმა მოვაჭრეს წერილობით მიმართაა თანხის დაბრუნების მოთხოვნით.

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების ყოველმხრივი შეფასების საფუძველზე, სააგენტო ასკვნის, რომ მოვაჭრის მიერ საინფორმაციო ვალდებულების უგულებელყოფამ, ვადების სისტემატურმა დარღვევამ და არაკეთილსინდისიერმა ქმედებებმა გამოიწვია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მიუწოდებლობა, რაც კვალიფიცირდება ვალდებულების ისეთ დარღვევად, რამაც განაპირობა მომხმარებლის მხრიდან ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესის დაკარგვა. შესაბამისად,

მომხმარებელს წარმოეშვა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება.

ამდენად, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ დაშვებული სისტემური ხარვეზების გამო, მომსახურების მიზანი გახდა მიუღწევადი იმ პირობებით, რომლებითაც მხარეები ხელმძღვანელობდნენ ურთიერთობის დამყარებისას, ხოლო მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სახელშეკრულებო ვალდებულებათა ჯეროვანი შესრულების დამადასტურებელი სხვა ობიექტური მტკიცებულებები, სააგენტოს შეფასებით მოვაჭრის მიერ მტკიცების ტვირთი ვერ იქნა დაძლეული, ამდენად, სახეზეა ხელშეკრულებიდან გასვლისა და მხარეთა პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენის (რესტიტუციის) სამართლებრივი საფუძველი. ვინაიდან დასტურდება ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესის დაკარგვის ფაქტი, სს „ჯი ბი არ ელ" (ს/ნ 402331259) ვალდებულია, დააბრუნოს მომხმარებლის მიერ გადახდილი მომსახურების საფასური სრულად.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის" მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის **სს „ჯი ბი არ ელ"-ის (ს/ნ 402331259)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.