



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 1 ივლისის №04/1026 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

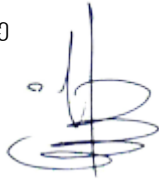
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 1 ივლისის №04/1026 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.



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

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 1 ივლისის №04/1026 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	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	10
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	12
3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები.....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	20

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 11 ივნისის №01/5319 განცხადება შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 1 ივლისის №04/1026 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 11 ივნისის №01/5319 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრეს 2026 წლის 6 ივნისს სასტუმრო „სევსამორას“ ტერასაზე საქორწინო ღონისძიების ორგანიზება დაუკვეთა.

განცხადებას თან ერთვის თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტები, რომელთა საფუძველზეც დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 17 აპრილს შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ საბანკო ანგარიშზე ავანსის სახით მომსახურების შეთანხმებული საფასურის ნაწილი, 6007.65 ლარი, ჩარიცხა. დარჩენილი თანხა, 7806.15 ლარის ოდენობით, მომხმარებელმა მოვაჭრის ანგარიშზე 2026 წლის 7 ივნისს გადარიცხა. შესაბამისად, გაწეული მომსახურების საერთო ღირებულებამ 13 813.80 ლარი შეადგინა.

განცხადებაში მომხმარებელი მიუთითებს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამებოდა. კერძოდ, მისი განმარტებით, მეტეოროლოგიური პირობების გაუარესების შემთხვევაში, შეთანხმების შესაბამისად, ღონისძიება სასტუმროს დახურულ სივრცეში, წინასწარ განსაზღვრული სარეზერვო გეგმის შესაბამისად, უნდა გაგრძელებულიყო.

მომხმარებლის განმარტებით, ამინდის გაუარესების შემდეგ მოვაჭრემ შეთანხმებული ალტერნატიული გეგმის ეფექტიანი და სრულყოფილი განხორციელება ვერ უზრუნველყო. მისი შეფასებით, მომსახურების არასათანადო ხარისხი სასტუმროს პერსონალის არასაკმარის რაოდენობაში, მათი მუშაობის არაორგანიზებულობასა და სტუმრების მიმართ არასათანადო ყურადღების გამოჩენაში გამოიხატა. ამასთან, მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მიუხედავად მოსალოდნელი უამინდობის შესახებ მოვაჭრის წინასწარი ინფორმირებულობისა, იგი შესაბამისი გარემოებებისთვის სათანადოდ მომზადებული არ აღმოჩნდა. კერძოდ, დახურულ სივრცეში წყლის შემოსვლის შემდეგ სტუმრებს სივრცის მოწესრიგება საკუთარი ძალებით მოუწიათ, რაც, მომხმარებლის მოსაზრებით, მოვაჭრის მხრიდან სათანადო რეაგირების არქონაზე მიუთითებს.

მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრემ სარეზერვო გეგმის შესაბამისად ღონისძიების სათანადოდ ორგანიზება და განხორციელება ვერ უზრუნველყო. კონკრეტულად კი, მოვაჭრის მხრიდან დარბაზის მოუმზადებლობა, მაგიდების არაეფექტური განლაგება, სტუმრებისთვის სივრცით სარგებლობის შეფერხება ალტერნატიული გეგმის არაეფექტურად განხორციელებაზე მიუთითებს. ამასთან, განმცხადებლის მოსაზრებით, მომსახურების არასათანადო ხარისხზე ჭურჭლის დეფიციტი, პლასტიკის/მუყაოს ჭიქების გამოყენება,

ჩაისა და ყავის მომსახურების არასრულად გაწევა, ტორტის არასრულად განაწილება, აგრეთვე თეფშებისა და ხელსახოცების არასაკმარისი რაოდენობით უზრუნველყოფაც მეტყველებდა.

გარდა ამისა, მომხმარებელი ანგარიშსწორების სიზუსტესთან დაკავშირებითაც გამოთქვამს პრეტენზიას. მისი განმარტებით, დამატებით გაცემულ ქვითარში ხარჯები არასწორად იყო ასახული, კერძოდ, მოვაჭრეს საკვებისა და სასმლის რეალურად მოხმარებულზე მეტი რაოდენობა ჰქონდა მითითებული. 2026 წლის 7 ივნისით დათარიღებული ქვითრის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ გადასახდელი თანხა 1 255 ლარს შეადგენდა. თუმცა, მოგვიანებით, მომხმარებლის შენიშვნის საფუძველზე, ქვითარში მითითებული ოდენობები და საბოლოო თანხა დაკორექტირდა, რის შედეგადაც გადასახდელმა თანხამ 654 ლარი შეადგინა. მიუხედავად აღნიშნული კორექტირებისა, მომხმარებელი არც განახლებულ ქვითარში ასახულ ოდენობებსა და საბოლოო ღირებულებას ეთანხმება და ამასთან, ამდაგვარი მითითებების საჭიროება მას მოვაჭრის მიმართ უნდობლობის განწყობას უქმნის.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან გაწეული მომსახურების ხარისხი, განმცხადებლის მოსაზრებით, ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამებოდა, მომხმარებელი გადახდილი თანხის ნაწილის, კერძოდ, მომსახურების საფასურის 20%-ის ანაზღაურებასა და დამატებითი ქვითრის სრულად გაუქმებას ითხოვს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 16 ივნისის №02/3945 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მის წინააღმდეგ წარმოდგენილი განცხადების შესახებ და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (3/6) 2026 წლის 11 ივნისის №01/5319 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 16 ივნისის №02/3945 წერილის საპასუხოდ 2026 წლის 23 ივნისის №01/5747 წერილი წარმოადგინა. თავის წერილობით პოზიციაში მოვაჭრე განმარტავს, რომ იგი განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ პრეტენზიებს არ ეთანხმება და მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტის არსებობა, რამდენიმე გარემოების გამო, არ დასტურდება.

უპირველეს ყოვლისა, მოვაჭრე, განმცხადებლის პრეტენზიების საპასუხოდ, 2026 წლის 6 ივნისის სასტუმროს გადატვირთულობასა და ურთულეს მეტეოროლოგიურ პირობებზე მიუთითებს. იგი აღნიშნავს, რომ 6 ივნისის სასტუმროში გაიმართა საქორწინო ღონისძიება, რომელშიც 104 სტუმარი მონაწილეობდა. პარალელურად სასტუმროში ექსკურსიისა და დაბადების დღის ღონისძიებები მიმდინარეობდა, შესაბამისად კომპლექსი სრულად დატვირთული იყო. ამის მიუხედავად, მოვაჭრის მოსაზრებით, მომსახურება წინასწარ შეთანხმებული პირობების შესაბამისად განხორციელდა.

ღონისძიების მიმდინარეობისას საგურამოს ტერიტორიაზე მეტეოროლოგიური მდგომარეობა გაუარესდა. ინტენსიურმა წვიმამ არაერთი ობიექტი და გარშემო არსებული ინფრასტრუქტურა დააზიანა, თუმცა მოვაჭრე უთითებს, რომ აღნიშნული გარემოება მის კონტროლს მიღმა არსებულ მოვლენას წარმოადგენდა, რომლის თავიდან აცილება ან შედეგების სრულად აღმოფხვრა ობიექტურად შეუძლებელი იყო.

ამასთან, წერილობით პოზიციაში მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელი ამინდის გაუარესების რისკების შესახებ წინასწარ იყო ინფორმირებული. დამატებით, მოვაჭრე უთითებს, რომ სასტუმროს წარმომადგენლებმა განმცხადებელს წვიმის დაწყებამდე ღონისძიების დახურულ სივრცეში გადატანისთვის საჭირო პროცედურის დაწყება შესთავაზეს, თუმცა მან ლოკაციის უცვლელად დატოვების შესახებ მიიღო გადაწყვეტილება. მოვაჭრის მოსაზრებით, შექმნილი ვითარების მიუხედავად, სასტუმროს თანამშრომლებმა დახურულ სივრცეში სტუმრების უსაფრთხოდ გადაყვანა და ღონისძიების შეუფერხებლად გაგრძელება უზრუნველყვეს.

გარდა ამისა, მოვაჭრე უთითებს, რომ სასტუმრომ მომხმარებლის მიმართ კეთილი ნების საფუძველზე არაერთი დამატებითი შეღავათი გასცა. კერძოდ, სასტუმროს ქვედა დარბაზის გამოყენებასთან დაკავშირებული დამატებითი ხარჯები არ მოუთხოვია, ახალდაქორწინებულებს უსასყიდლოდ, საჩუქრის სახით, Superior კატეგორიის 830 ლარის ღირებულების მქონე ნომერი გადასცა, დამატებითი სტუმრების განთავსების შესაძლებლობაც შესთავაზა და მოხმარებული პროდუქციის/მომსახურების ნაწილი ანგარიშში საერთოდ არ აუსახავს. აღნიშნული გარემოებები, მოვაჭრის მოსაზრებით, ნათლად ადასტურებს, რომ სასტუმრო მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებით მოქმედებდა და სახელშეკრულებო ვალდებულებების შესრულების პროცესში მაქსიმალურ კეთილგანწყობას იჩენდა.

რაც შეეხება დამატებით წარმოდგენილ 654 ლარის ოდენობის ანგარიშს, მოვაჭრის განმარტებით, იგი ღონისძიების ფარგლებში რეალურად მოხმარებულ პროდუქციასა და მომსახურებას ასახავს. ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ თავდაპირველ დოკუმენტში ტექნიკური ხარვეზი (ტაიპო) გამოვლინდა და თავად შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ ინიციატივით გასწორდა, რის შემდეგაც მომხმარებელს კორექტირებული ვერსია მიეწოდა. შესაბამისად, აღნიშნული გარემოება მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანად არ უნდა იყოს მიჩნეული.

ამასთან, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ სტუმრების სუბიექტური შეფასებები ან დაუდასტურებელი პრეტენზიები საკვების ხარისხთან დაკავშირებით, რაიმე ობიექტური მტკიცებულებით, სამედიცინო დოკუმენტაციით ან სხვა სარწმუნო მტკიცებულებით არ არის გამყარებული, რის გამოც, მათი მხედველობაში მიღება არ უნდა მოხდეს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მოსაზრებით, მისი მხრიდან მომხმარებელს შეთანხმებული მომსახურება გაეწია, ხოლო არსებული შეფერხებები ძირითადად ფორსმაჟორული მოვლენებით იყო გამოწვეული. ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ განმცხადებლის მოთხოვნა მომსახურების ღირებულების 20%-ის დაბრუნებასთან დაკავშირებით, არც ხელშეკრულებიდან, არც მოქმედი კანონმდებლობიდან და არც რაიმე დადასტურებული მატერიალური ზიანიდან არ გამომდინარეობს. შესაბამისად, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მომხმარებლისთვის არ ფიქსირდება იმდაგვარი ზიანის მიყენების ფაქტი, რომელიც მოთხოვნილი ანაზღაურების სამოქალაქო კოდექსით დადგენილ საფუძველს წარმოშობდა.

სააგენტოს 2026 წლის 1 ივლისის №02/4357 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (3/6

) 2026 წლის 11 ივნისის №01/5319 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით დამატებითი პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2026 წლის 1 ივლისის №02/4357 წერილის საპასუხოდ 2026 წლის 9 ივლისის №01/6218 წერილი წარმოადგინა. ხსენებულ კორესპონდენციაში მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, კომპანიის მიერ შეთავაზებული მომსახურება წინასწარ განსაზღვრული, ყველა მომხმარებელზე ერთნაირად გავრცელებადი სტანდარტული პირობების ან სტანდარტული ხელშეკრულების საფუძველზე არ ხორციელდება. კომპანიის მიერ ორგანიზებული თითოეული ღონისძიება წარმოადგენს ინდივიდუალურ მომსახურებას, რომლის ფარგლებშიც, მათ შორის, მომსახურების მოცულობა, სტუმართა რაოდენობა, მენიუ, დამატებითი მომსახურებები, ლოკაცია, დრო, ღირებულება და სხვა არსებითი პირობები, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, მომხმარებელთან ინდივიდუალურად თანხმდება. შესაბამისად, სტანდარტული პირობების დოკუმენტი ობიექტურად არ არსებობს.

ამასთან, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე მიეწოდა ყველა ის არსებითი ინფორმაცია, რომელიც აუცილებელი იყო ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად, მათ შორის, მომსახურების შინაარსი, მომსახურების ღირებულება, ღონისძიების ჩატარების პირობები, მომსახურების მოცულობა, დამატებითი სერვისები და სხვა პირობები.

დამატებით, მოვაჭრის განმარტებით, კომპანიის წარმომადგენლებმა ამინდის გაუარესებამდე მომხმარებელს ღონისძიების დახურულ სივრცეში გადატანა შესთავაზეს, თუმცა მომხმარებელმა თავად მიიღო გადაწყვეტილება ღონისძიების თავდაპირველ ლოკაციაზე გაგრძელების შესახებ. მოგვიანებით, ამინდის მკვეთრად გაუარესების შემდეგ, სტუმართა ნაწილმა ქაოსურად დაიწყო ღია ტერასიდან კუთვნილი ადგილების დატოვება, რასაც სასტუმროს ქონების დაზიანება, მათ შორის, ჭურჭლის, ჭიქების, დამხმარე ინვენტარის მსხვრევა მოჰყვა, თუმცა, ყოველივე აღნიშნულის მიუხედავად, კომპანიის თანამშრომლებმა დახურულ სივრცეში ღონისძიების შეუფერხებლად გაგრძელება უზრუნველყვეს.

ამასთან, თანხის ნაწილის დაბრუნებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომსახურების ღირებულების 20%-ის დაბრუნების შესახებ მოთხოვნა სამართლებრივი და ფაქტობრივი საფუძვლებით გამყარებული არ არის, ვინაიდან განმცხადებელს არ წარმოუდგენია არცერთი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მისთვის ქონებრივი ზიანის მიყენების ფაქტს, ზიანის ოდენობას ან/და მიზეზობრივ კავშირს კომპანიის მოქმედებასა და სავარაუდო ზიანს შორის. მომხმარებლის პრეტენზია მხოლოდ სუბიექტურ შეფასებებს ეფუძნება, რაც თანხის ანაზღაურების დაცვის საპროცესო საფუძველი ვერ გახდება. ამასთან, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი არ ითვალისწინებს მომსახურების ღირებულების ნაწილის ავტომატურად დაბრუნების ვალდებულებას მხოლოდ მომხმარებლის უკმაყოფილების გამო.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ მხრიდან კანონის მოთხოვნათა დარღვევის ფაქტი არ დასტურდება, ვინაიდან კომპანიამ მომხმარებელს აუცილებელი ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე მიაწოდა, მომსახურება მხარეთა შორის შეთანხმებული პირობების შესაბამისად გასწია, ხოლო სტიქიური მოვლენით გამოწვეული გარემოებების მიუხედავად, მომხმარებლის ინტერესების დაცვის მიზნით, სახელშეკრულებო ვალდებულებების მიღმა არაერთი კეთილსინდისიერი ქმედება განახორციელა.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კანონმდებლობა

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით,

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

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

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

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

ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ 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 მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე ევალება. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია, მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

№2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის 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 ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, 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 შესაბამისობის 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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

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

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

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

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

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

დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი/მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში – ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგალითად, №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 სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.

⁶ იქვე, აბზაცი 53.

სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „სევსამორა მენეჯმენტი“ კომერციულ საქმიანობას სარეწმი ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

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

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

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას სარეწმი ახორციელებს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია ისეთი შინაარსის კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების საფუძველზე და სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა, კომერციული საქმიანობის სარეწმი განხორციელების ფარგლებში, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტში განთავსებული არ არის.

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

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17.

სრულყოფილად იყოს ინფორმირებული. შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები

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

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

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

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

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

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელსა და მომსახურებას.⁸ ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების

⁸ ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი.

ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.⁹

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, დგინდება, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრეს 2026 წლის 6 ივნისს სასტუმრო „სევსამორას“ ტერასაზე საქორწინო ღონისძიების ორგანიზება დაუკვეთა. აქედან გამომდინარე, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად დგინდება, რომ მხარეთა შორის დადებულია მომსახურების ხელშეკრულება.

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

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. მე-18 მუხლის მესამე პუნქტის მიხედვით, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მე-4 პუნქტის თანახმად კი, დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადებაში მომხმარებელი მიუთითებს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს არ შეესაბამებოდა. კერძოდ, მისი განმარტებით, მეტეოროლოგიური პირობების გაუარესების შემთხვევაში, შეთანხმების შესაბამისად, ღონისძიება სასტუმროს დახურულ სივრცეში, წინასწარ განსაზღვრული სარეზერვო გეგმის შესაბამისად უნდა გაგრძელებულიყო. მომხმარებლის განმარტებით, ამინდის გაუარესების შემდეგ მოვაჭრემ შეთანხმებული ალტერნატიული გეგმის ეფექტიანი და სრულყოფილი განხორციელება ვერ უზრუნველყო. მისი შეფასებით, მომსახურების არასათანადო ხარისხი სასტუმროს პერსონალის არასაკმარის რაოდენობაში, მათი მუშაობის არაორგანიზებულობასა და სტუმრების მიმართ არასათანადო ყურადღების გამოჩენაში გამოიხატა. ამასთან, განმცხადებლის მოსაზრებით, მომსახურების არასათანადო ხარისხზე ჩაისა და ყავის მომსახურების არასრულად გაწევა, აგრეთვე, ტორტის არასრულად განაწილებაც მეტყველებდა.

განმცხადებლის მიერ მითითებულ პრეტენზიასთან დაკავშირებით სააგენტომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით განხორციელებული კომუნიკაცია

⁹ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

შეისწავლა. როგორც მიმოწერის ანალიზის შედეგად დადგინდა, მოვაჭრე 2026 წლის 9 ივნისს მომხმარებელთან გაგზავნილ ელექტრონულ შეტყობინებაში აღნიშნავს, რომ „... ჩვენი გუნდი ბოლომდე იყო მობილიზებული თქვენთვის, ასევე დამატებით სერვის მენეჯერები იყვნენ მოწვეულები ამ სერვისის გამწვევი კომპანიისგან. სწორედ მათი მხრიდან დაფიქსირდა ტემპის ნაკლებობა და მცირედი გაუბედაობა მომსახურების დროს“. გარდა ამისა, იმავე შეტყობინებაში მოვაჭრე უთითებს, რომ „სამწუხაროდ, სამი ერთმანეთის პარალელურად მიმდინარე ღონისძიების გამო, ასევე წვიმას შეფარებული სტუმრების დიდი ნაკადის გამო, ფიზიკურად ვერ მოხერხდებოდა ორი 104 PAX-იანი სუფრის პარალელურ რეჟიმში ქონა“.

გასათვალისწინებელია, რომ ელექტრონულ შეტყობინებაში მოვაჭრე დაქირავებული პერსონალის ტემპის ნაკლებობისა და მცირედი გაუბედაობის გამო გარკვეულწილად აღიარებს მისი მხრიდან არასათანადო მომსახურების გაწევის ფაქტს, თუმცა, ამის მიუხედავად, აღნიშნულს მომხმარებლისთვის მომსახურების ღირებულების გარკვეული ნაწილის დაბრუნებისათვის საკმარის საფუძვლად არ მიიჩნევს. შესაბამისად, მოვაჭრის წერილობითი პოზიციის შესწავლის საფუძველზე აუცილებელია ითქვას, რომ იგი, საკუთარი აღიარების მიუხედავად, არ თვლის, რომ მომსახურება მხარეთა მიერ შეთანხმებული ხარისხის მიხედვით ვერ განხორციელდა. თუმცა, ამის საპირისპიროდ, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მხოლოდ სასტუმროს გადატვირთულობა და რთული მეტეოროლოგიური პირობები მოვაჭრის მიერ მომსახურების არასათანადოდ გაწევის გამამართლებელ გარემოებებად ვერ იქნება გამოყენებული. აღნიშნული ფაქტორები შესაძლოა და ლოგიკურიცაა, რომ გავლენას ახდენდეს მომსახურების პროცესზე, თუმცა ეს გარემოებები თავისთავად არ გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი სახელშეკრულებო ვალდებულებების სათანადოდ შესრულებაზე.

გარდა ამისა, განსახილველია მომხმარებლის შემდეგი პრეტენზიის დასაბუთებულობის საკითხი, რომლის მიხედვითაც, განმცხადებლის განმარტებით, მოვაჭრემ სარეზერვო გეგმის შესაბამისად ღონისძიების სათანადოდ ორგანიზება და განხორციელება ვერ უზრუნველყო. კონკრეტულად კი, მოვაჭრის მხრიდან დარბაზის მოუმზადებლობა, მაგიდების არაეფექტური განლაგება, სტუმრებისთვის სივრცით სარგებლობის შეფერხება ალტერნატიული გეგმის არაეფექტურად განხორციელებაზე მიუთითებს.

განმცხადებლის ხსენებულ პრეტენზიასთან დაკავშირებით, სააგენტო კვლავ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით განხორციელებულ კომუნიკაციაზე ამახვილებს ყურადღებას. კერძოდ, დგინდება, რომ მოვაჭრე 2026 წლის 9 ივნისს მომხმარებელთან გაგზავნილ ელექტრონულ შეტყობინებაში ხსენებულთან დაკავშირებით საკუთარ პოზიციას უთითებს. მისი განმარტებით, სტუმრების ნაწილმა ადგილების შეცვლა თავადვე გადაწყვიტეს, ასევე, სკამები სხვა მაგიდებიდან პირადად გადაიტანეს. შესაბამისად, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ ამ ნაწილში პერსონალის ჩარევა უხერხულობას გამოიწვევდა და სკამების ნაკლებობა ცალკეულ მაგიდებთან სწორედ ამ ქმედებამ გამოიწვია.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის ამ და სხვა მოთხოვნის საფუძვლიანობის შესაფასებლად გადამწყვეტი მნიშვნელობა, მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შესწავლას ენიჭება.

ევროდირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის, 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმადაც, თუ ევროპული

კანონმდებლობით კონკრეტული საკითხი მოწესრიგებული არ არის, ის ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით უნდა გადაწყდეს. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც დირექტივის რეგულირების სფეროს სცდება. აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს განიხილავს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას, საძიებო ფაქტის დასადგენად, კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისთვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ასეთ შემთხვევაში, საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით ხელმძღვანელობს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისთვისაა უფრო ადვილი და მოსახერხებელი დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, მატერიალური სამართლის ნორმებში ზუსტად განსაზღვრული არ არის და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები არსებობს. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოსატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, პროცესუალურ-სამართლებრივ კომპონენტებსაც შეიცავს. ასეთ ნორმებს ისეთი სამართლებრივი ნორმები წარმოადგენს, რომლებიც მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, მომსახურების ნაკლოვანებაზე მითითება და შესაბამისი მტკიცებულებების წარმოდგენა მომხმარებელს ევალება, ხოლო გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების მტკიცების ტვირთი კი უკვე მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ განცხადების დანართის სახით წარმოდგენილია 2026 წლის 6 ივნისს გადაღებული ვიდეომასალა, რომელშიც აშკარად ჩანს, რომ მეტეოროლოგიური მდგომარეობის გაუარესების შემდეგ, დახურულ სივრცეში წყლის შემოსვლის გათვალისწინებით, სტუმრებს სივრცის მოწესრიგება საკუთარი ძალებით მოუწიათ. შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, სტუმრების მხრიდან წყლის ნაკადთან დამოუკიდებლად გამკლავება სწორედ მოვაჭრის მიერ ადგილზე არასაკმარისი ოდენობის პერსონალის მობილიზებასა ან/და მის პასიურობაზე მიუთითებს. ამასთან, მომხმარებლის მიერ დამატებით, დანართის სახით, წარმოდგენილია სასტუმროს ქვედა დარბაზში გადაღებული ფოტოსურათები. ხსენებულ მტკიცებულებებზე მითითებით, მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ ჭურჭლის დეფიციტზე მეტყველებს მოვაჭრის მხრიდან მაგიდეებზე პლასტიკისა და მუყაოს ჭიქების გამოყენება, რაც ასევე შეთანხმებული პირობების საპირისპიროდ, მოვაჭრის მიერ შეუსაბამო ხარისხის მომსახურების გაწევაზე მიუთითებს. განსახილველ სიტუაციაში, საქორწინო ღონისძიების მომსახურების ფარგლებში პლასტიკისა და მუყაოს ჭიქების გამოყენება ვერ ჩაითვლება მოვაჭრის მიერ იმ ხარისხის

მომსახურებად, რომლის მიღების გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს ჰქონდა. შესაბამისად, მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტო ასკვნის, რომ მომხმარებელმა წარმოადგინა მტკიცებულებები, კერძოდ 2026 წლის 6 ივნისს სასტუმროს შიდა დარბაზში გადაღებული ფოტო და ვიდეომასალა, რომლებიც მის მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ პრეტენზიას განამტკიცებს და საფუძვლიანს ხდის. შესაბამისად, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დასტურდება მოვაჭრის მიერ ნაკლის მქონე მომსახურების გაწევის ფაქტი, კერძოდ, დგინდება, რომ მოვაჭრემ სიტუაციის სათანადო მართვა ვერ უზრუნველყო, რის გამოც მომსახურების პროცესში წარმოშობილი შეფერხებების აღმოფხვრა მომხმარებლისა და მისი სტუმრების ძალისხმევაზე გახდა დამოკიდებული.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 102-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, თითოეული მხარე ვალდებულია დაამტკიცოს ის გარემოებები, რომლებზეც იგი თავის მოთხოვნებსა და შესაგებელს ამყარებს. შესაბამისად, მოცემულ შემთხვევაში, ვინაიდან მოვაჭრე მომხმარებლის მოთხოვნის დაუსაბუთებლობაზე მიუთითებს, მის უმთავრეს ვალდებულებას იმ გარემოების დადასტურება წარმოადგენს, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება, ხელშეკრულებისა და კანონის მოთხოვნათა შესაბამისად, უნაკლოდ იქნა გაწეული.

აღსანიშნავია, რომ მტკიცების ტვირთის განაწილების ინსტიტუტს არა მხოლოდ საპროცესო-სამართლებრივი, არამედ მატერიალურ-სამართლებრივი მნიშვნელობაც გააჩნია. მისი არსი მდგომარეობს იმაში, რომ ფაქტის დაუმტკიცებლობით გამოწვეული არახელსაყრელი სამართლებრივი შედეგები უნდა დაეკისროს იმ მხარეს, რომელსაც აღნიშნული ფაქტის დამტკიცების ვალდებულება ეკისრებოდა.¹⁰

სამომხმარებლო ურთიერთობებში მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილების ამდაგვარი წესის დადგენა მეტწილად ამ ტიპის ხელშეკრულების მხარეთა პოზიციურ სიძლიერეზეა დამოკიდებული. აღსანიშნავია, რომ საქორწინო ღონისძიების დაგეგმვის, ორგანიზებისა და განხორციელების შესახებ შეთანხმება თავისი შინაარსით წარმოადგენს მომსახურების/ნარდობის ტიპის ხელშეკრულებას, რომელშიც ერთ მხარეს დგას ძლიერი, პროფესიონალი მოვაჭრე, რომელსაც გააჩნია გამოცდილება, ხოლო მეორე მხარეს ფიგურირებს მომხმარებელი, რომელიც ხშირ შემთხვევაში ხელშეკრულებისთვის აუცილებელ სამართლებრივ და ტექნიკურ ცოდნას არ ფლობს. მხარეთა აღნიშნული პოზიციები სამომხმარებლო სამართალში მომხმარებლის როგორც სუსტი მხარის სამართლებრივ სტატუსს განაპირობებს.

შესაბამისად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში, სწორედ მოვაჭრეა ის ფიგურა, რომელსაც საკუთარი პროფესიონალიზმი და გამოცდილება აძლევს შესაძლებლობას და გარკვეულწილად ავალდებულებს კიდევაც, რომ შეაგროვოს და შეინახოს იმ ტიპის მტკიცებულებები, რომლებიც მას საკუთარი პოზიციების დაცვაში დაეხმარება. ვინაიდან, განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე პროფესიული საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტია, მას გააჩნია ცოდნა, გამოცდილება და შესაძლებლობა, რომ მომსახურების გაწევის პროცესის ორგანიზებისა და დოკუმენტირებისთვის შესაბამისი პირობები უზრუნველყოს.

¹⁰ ლილუაშვილი თ., ლილუაშვილი გ., ხრუსტალი ვ., ძლიერიშვილი ზ., სამოქალაქო საპროცესო სამართალი, I ნაწილი, თბილისი, 2014, 288.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და ევროდირექტივების ძირითადი მიზანი სწორედ მომხმარებლის, როგორც სახელშეკრულებო ურთიერთობის ეკონომიკურად და ინფორმაციულად სუსტი მხარის, ეფექტიანი დაცვაა. აღნიშნული მიზანი ვერ იქნება მიღწეული იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების გაწევის პროცესთან დაკავშირებული ყველა ფაქტობრივი გარემოების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს დაეკისრება მაშინ, როდესაც შესაბამისი ინფორმაცია და მტკიცებულებები პროფესიული საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტის განკარგულებაშია. განსახილველ შემთხვევაში, მომსახურების სათანადოდ გაწევის დამადასტურებელი ინფორმაცია/მტკიცებულებები სწორედ მოვაჭრის კონტროლის სფეროშია მოქცეული. შესაბამისად, მტკიცების ტვირთის განაწილებისას გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს იმასაც, თუ რომელ მხარეს აქვს მისი წარმოდგენის ობიექტური შესაძლებლობა. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქმის წარმოების ეტაპზე, მოვაჭრის მიერ საკმარისად არ იქნა წარმოდგენილი მომსახურების შეთანხმებისამებრ, უნაკლოდ გაწევის დამადასტურებელი მტკიცებულებები. შესაბამისად, დამატებული მტკიცებულებების არარსებობის პირობებში, განმცხადებლის მოთხოვნა მომსახურების საფასურის ნაწილის ანაზღაურების ნაწილში დასაბუთებულად უნდა იქნეს მიჩნეული.

რაც შეეხება მომხმარებლის მეორე მოთხოვნას, რომელიც დამატებითი ქვითრის გაუქმებას ეხება, სააგენტო აღგენს, რომ ხსენებული მოთხოვნის დაკმაყოფილების საფუძველი არ არსებობს. კერძოდ, როგორც განცხადებაშია აღნიშნული, მომხმარებლის მოსაზრებით, დამატებით გაცემულ ქვითარში ხარჯები არასწორად იყო ასახული, კერძოდ, მოვაჭრეს საკვებისა და სასმლის რეალურად მოხმარებულზე მეტი რაოდენობა ჰქონდა მითითებული. 2026 წლის 7 ივნისით დათარიღებული ქვითრის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ გადასახდელი თანხა 1 255 ლარს შეადგენდა. თუმცა, მოგვიანებით, მომხმარებლის შენიშვნის საფუძველზე, ქვითარში მითითებული ოდენობები და საბოლოო თანხა დაკორექტირდა, რის შედეგადაც გადასახდელმა თანხამ 654 ლარი შეადგინა. მიუხედავად აღნიშნული კორექტირებისა, მომხმარებელი არც განახლებულ ქვითარში ასახულ ოდენობებსა და საბოლოო ღირებულებას ეთანხმება.

განსახილველ შემთხვევაში, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებლის პრეტენზია შეეხება იმ ფაქტს, რომ კორექტირების მიუხედავად, მოვაჭრის მხრიდან დამატებით ქვითარში მითითებული რაოდენობები ხელოვნურადაა გაზრდილი და ამასთან, მომხმარებლის წინდახედულობის გამოვლენა და ამდაგვარი მითითებების საჭიროება მას მოვაჭრის მიმართ უნდობლობის განწყობას უქმნის, რის გამოც, იგი ხსენებული ქვითრის გაუქმებას ითხოვს.

რაც შეეხება უშუალოდ მოვაჭრის პოზიციას დამატებით წარმოდგენილ 654 ლარის ოდენობის ანგარიშთან დაკავშირებით, მისი განმარტებით, იგი ღონისძიების ფარგლებში რეალურად მოხმარებულ პროდუქციასა და მომსახურებას ასახავს. ამასთან, მოვაჭრე უთითებს, რომ თავდაპირველ დოკუმენტში ტექნიკური ხარვეზი (ტაიპო) გამოვლინდა, რაც თავად შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ ინიციატივით გასწორდა, რის შემდეგაც მომხმარებელს კორექტირებული ვერსია მიეწოდა. შესაბამისად, აღნიშნული გარემოება მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანად არ უნდა იყოს მიჩნეული.

აღნიშნულ მოთხოვნასთან დაკავშირებით აღსანიშნავია, რომ განმცხადებლის მიერ არ არის წარმოდგენილი საკმარისი მტკიცებულებები, რომლებიც ქვითარში ასახული მონაცემების

უსწორობას დაადასტურებდა. კერძოდ, წარმოდგენილი მასალებისა და განმცხადებლის ზეპირსიტყვიერი განმარტების საფუძველზე შეუძლებელია დადგინდეს, რეალურად რა რაოდენობის საკვები და სასმელი მოიხმარეს აღნიშნულ მაგიდასთან მყოფმა სტუმრებმა. შესაბამისად, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას, შეაფასოს, თუ რომელი კონკრეტული პროდუქტის ან სასმლის რაოდენობა იქნა ასახული ქვითარში არასწორად. აქედან გამომდინარე, მხარეთა მიერ წარმოდგენილი პოზიციები და მტკიცებულებები არ იძლევა ქვითრის სისწორის ობიექტურად შეფასების შესაძლებლობას, რის გამოც ქვითრის გაუქმების მოთხოვნის დაკმაყოფილების სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან, განხილული ფაქტობრივი გარემოებებისა და მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეფასების საფუძველზე არ დასტურდება მოვაჭრის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად განხორციელების ფაქტი, შპს „სევსამორა მენეჯმენტი“ ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებლის – დარღვეული უფლებები, კერძოდ, მომსახურების სრული ღირებულების 20%, კერძოდ, 2762.76 ლარი დაუბრუნოს განმცხადებელს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების ანალიზის შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დადგინდა შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, მოვაჭრე შპს „სევსამორა მენეჯმენტის“ (ს/ნ 405365411) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.