



N 04/1271
12.08.2026

ბრძანება

1271-01-4-202608121253



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 29 მაისის №04/826 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:

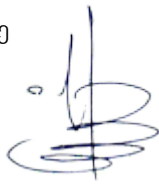
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 მაისის №04/826 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „არმენიან ივენოს“-ის (ს/ნ 404743131) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „არმენიან ივენოს“-ს (ს/ნ 404743131) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „არმენიან ივენოს“-ს (ს/ნ 404743131) 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 29 მაისის №04/826 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	8
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	9
3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები.....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	17

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 19 მაისის №01/ განცხადება შპს „არმენიან ივენოს“-ის (ს/ნ 404743131) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 მაისის №04/826 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 19 მაისის №01/4475 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2025 წლის 17 ნოემბერს შეიძინა ბილეთები 2026 წლის 1 მაისს დაგეგმილ ღონისძიებაზე „გაზაფხულის ნოტები“, რომელიც თბილისის სპორტის სასახლეში უნდა გამართულიყო. განცხადებას, მტკიცებულების სახით, ერთვის მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებების) ამსახველი მასალები, რომელთა ანალიზის საფუძველზეც დგინდება, რომ მხარეები 95 ლარის ღირებულების სამი ბილეთის შეძენაზე შეთანხმდნენ.

განმცხადებელმა დანართის სახით წარმოადგინა თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი ქვითარი, რომლის მიხედვითაც დგინდება, რომ იმავე დღეს, მოვაჭრის მითითების შესაბამისად, მან 285 ლარი ჰარუთუნ ქოჩარიანის პირად საბანკო ანგარიშზე გადარიცხა. აღსანიშნავია, რომ მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერის მიხედვით, ჰარუთუნ ქოჩარიანი/ჰარუტინ კოჩარიან შპს „არმენიან ივენოს“-ის დირექტორს წარმოადგენს. ამასთან, მომხმარებელი განმარტავს, რომ ბილეთები არა რომელიმე შუამავალი პლატფორმისგან, არამედ უშუალოდ ღონისძიების ორგანიზატორისგან შეიძინა.

განცხადების თანახმად, 2026 წლის 25 აპრილს მომხმარებელმა ღონისძიების გაუქმების შესახებ შეიტყო ინფორმაცია. აღნიშნულის შემდეგ, მოვაჭრესთან განხორციელებული კომუნიკაციის საფუძველზე, 2026 წლის 27 აპრილს მხარეები ბილეთების ღირებულების დაბრუნებაზე შეთანხმდნენ, კერძოდ, მოვაჭრემ გადახდილი თანხის ორი კვირის ვადაში დაბრუნების ვალდებულება იკისრა.

მიუხედავად მიღწეული შეთანხმებისა, მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრეს ბილეთებში გადახდილი თანხა დღემდე არ დაუბრუნებია. ამასთან, განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მისი არაერთი მცდელობის მიუხედავად, ღონისძიების ორგანიზატორი თანხის დაბრუნების კონკრეტულ ვადას არ ასახელებს, ხოლო მასთან დაკავშირება ხშირ შემთხვევაში შეუძლებელია, ვინაიდან მითითებული საკონტაქტო ნომერი სისტემატურად გამორთულია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელი ბილეთებში გადახდილი სრული თანხის, 285 ლარის, ანაზღაურებას ითხოვს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 29 მაისის №02/3567 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე (პ/6

) 2026 წლის 19 მაისის №01/4475 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი, სააგენტოსათვის ხელმისაწვდომ მისამართზე (ქ. თბილისი, კრწანისის რაიონი, დასახლება ფონიჭალა 3, კორპუსი 5, სადარბაზო 2, სართული 4) მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა, თუმცა წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

შედეგად, საქართველოს კონსტიტუციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში – პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, სააგენტოს მიერ სსიპ - შემოსავლების სამსახურის გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული გვერდის (RS.GE) მეშვეობით, მოვაჭრეს 2026 წლის 22 ივნისს გაეგზავნა სააგენტოს 2026 წლის 29 მაისის №02/3567 წერილი, თუმცა ადრესატს კორესპონდენცია ვერც ამ გზით ჩაჰბარდა.

შედეგად, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, 2026 წლის 24 ივლისს სააგენტოს 2026 წლის 29 მაისის №02/3567 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით. პროცედურის თანახმად, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვლება ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს. შესაბამისად, წერილი ჩაბარებულად ჩაითვა 2026 წლის 31 ივლისს, თუმცა მოთხოვნილი ინფორმაცია მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი არ ყოფილა.

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 დალუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

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

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

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

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

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

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

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ 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.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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 მოვაჭრებს 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 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

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.

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

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

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 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.

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>.

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 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. 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 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 „არმენიან ივენთს“-ი კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად, ვებ-გვერდის (ბმული: <https://armenianevent.com/en>) (შემდგომში - ვებ-გვერდი) მეშვეობით ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტიყარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს, კანონის მე-5 მუხლით

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.

გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული 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 დისტანციურად, მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული ვებ-გვერდის მეშვეობით ახორციელებს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

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

უპირველეს ყოვლისა, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, დგინდება, რომ შპს „არმენიან ივენოს“-ი მომხმარებლებს მოვაჭრის შესახებ ამომწურავ ინფორმაციას არ აწვდის. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული პირის შემთხვევაში, სავალდებულოდ მისაწოდებელ ინფორმაციას ოფიციალური სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი წარმოადგენს, ხოლო ფიზიკური პირის შემთხვევაში — სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და მისამართი. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე ონლაინ პლატფორმაზე ისეთი არსებითი ხასიათის მონაცემებს, როგორებიცაა სამართლებრივი ფორმა, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი, არ უთითებს, რაც მომხმარებლის ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

ასევე, 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,

მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს.

გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ შპს „არმენიან ივენოს“-ი კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების მოთხოვნების შესაბამისად, მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის, წესის ან, არსებობის შემთხვევაში, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის საგამონაკლისო შემთხვევის არსებობის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ვებ-გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ყოფილიყო მომსახურებაზე უარის თქმის ვარიანტის არსებობის შემთხვევაში კანონით გათვალისწინებული შესაბამისი ფორმა. საქმის განხილვის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა სავაჭრო პლატფორმა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ ონლაინ პლატფორმაზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა.⁸ შესაბამისად, მისი დიდი მნიშვნელობიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

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

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.⁹ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადებაზე მიაწოდოს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე

⁸ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, para. 33.

⁹ 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.

უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია. ამ თვალსაზრისით, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შეფასების საფუძველზე, საყურადღებოა კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „ო“ ქვეპუნქტის ანალიზი, რომლის მიხედვითაც მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია სპორტული ან კულტურული ღონისძიების ბილეთის მიწოდება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებით განსაზღვრულია აღნიშნული ბილეთის დაბრუნების შესაძლებლობა, წესი და პირობები.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან შპს „არმენიან ივენოს“-ი ღონისძიებების ორგანიზებისა და კულტურული პროექტების განხორციელების მიმართულებით მოქმედ კომპანიას წარმოადგენს, მისი საქმიანობის ძირითადი მიმართულება სწორედ კონცერტების, კულტურული და სხვა გასართობი ღონისძიებების დაგეგმვას, ორგანიზებასა და ჩატარებას უკავშირდება. აქედან გამომდინარე, დგინდება, რომ მის მიერ შეთავაზებული მომსახურება, მათ შორის, კულტურული ღონისძიების ბილეთის მიწოდებასაც მოიცავს. შესაბამისად, იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე, განხორციელებული საქმის სპეციფიკის გათვალისწინებით, მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების შესაძლებლობას არ სთავაზობს, მას ზემოაღნიშნულის შესახებ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება ეკისრება. აქედან გამომდინარე, თუკი მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამომრიცხავი საფუძვლების არსებობის გამო, ამის თაობაზეც მოვაჭრემ მომხმარებელი სათანადოდ უნდა გააფრთხილოს.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ვებ-გვერდის შესწავლის საფუძველზე დგინდება, რომ 2026 წლის 1 მაისს თბილისის სპორტის სასახლეში დაგეგმილი ღონისძიების „გაზაფხულის ნოტები“ შესახებ ინფორმაციის მოძიება Tkt.ge-ის (ბმული: <https://tkt.ge/event/492990/notes-of-spring>), Biletebi.ge-ის (ბმული: <https://biletebi.ge/concerts/spring-notes>), Tixel.ge-სა და Ticketon-ის ბმულების მეშვეობით იყო შესაძლებელი. ვინაიდან, საქმის შესწავლის ეტაპზე, ღონისძიების შესახებ ინფორმაცია, ქართულ ენაზე, მხოლოდ პირველ ორ ბმულზეა ხელმისაწვდომი, მოვაჭრის მიერ ინფორმირების ვალდებულების შესრულების საკითხი სწორედ მათი შესწავლის საფუძველზე შეფასდება. შესაბამისად, როგორც სააგენტოს მიერ განხორციელებული მოკვლევის ფარგლებში დგინდება, Biletebi.ge-ის პლატფორმაზე კონცერტის შესახებ ინფორმაციის ბოლოს მითითებულია, რომ **„აღნიშნულ ღონისძიებაზე ბილეთები არ ბრუნდება“**. რაც შეეხება, Tkt.ge-ის ბმულზე განსაზღვრულ ინფორმაციას, საყურადღებოა, რომ ღონისძიების შესახებ მოკლე აღწერა მსგავსი შინაარსის დებულებას არ ითვალისწინებს.

შესაბამისად, იკვეთება შპს „არმენიან ივენოს“-ის ზოგადი სავაჭრო პოლიტიკა ღონისძიების ბილეთების შეძენის შემდეგ მათი დაუბრუნებლობის შესახებ, თუმცა აღნიშნული ინფორმაცია თითოეული ბმულის სტუმრობისას მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი არ არის. ხსენებული ნიშნავს იმას, რომ შესაძლებელია პოტენციური მომხმარებელი ღონისძიების შესახებ ინფორმაციას Tkt.ge-ის ბმულის მეშვეობით გაეცნოს და ამ კუთხით ხელშეკრულებაზე უარის თქმის საგამონაკლისო შემთხვევის არსებობის შესახებ ინფორმაცია ვერ მიიღოს. თუმცა, აქვე, გასათვალისწინებელია ისიც, რომ მომხმარებლის ვალდებულებას მოვაჭრის მიერ მითითებული ყველა ბმულის შემოწმება და ინფორმაციების ერთმანეთთან შედარება არ წარმოადგენს. ზემოაღნიშნულის საფუძველზე, შესაძლოა ითქვას, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ან ხელშეკრულებაზე უარის თქმის გამომრიცხავი შემთხვევის არსებობის შესახებ სრულყოფილ ინფორმაციას არ აწვდის.

დამატებით აღსანიშნავია, რომ განმცხადებლის წინასწარი ინფორმირების ფაქტი, ზემოაღნიშნულის შესახებ, არც მოვაჭრესთან არსებული წერილობითი კომუნიკაციის ანალიზის საფუძველზე არ დგინდება.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე შპს „არმენიან ივენოს“-ის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3.3. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის 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.¹⁰ ასეთ შემთხვევებში მნიშვნელოვანია დადგინდეს, თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების

¹⁰ 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.¹¹

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2025 წლის 17 ნოემბერს შეიძინა ბილეთები 2026 წლის 1 მაისს დაგეგმილ ღონისძიებაზე „გაზაფხულის ნოტები“, რომელიც თბილისის სპორტის სასახლეში უნდა გამართულიყო. განცხადებას, მტკიცებულების სახით, ერთვის მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებების) ამსახველი მასალები, რომელთა ანალიზის საფუძველზეც დგინდება, რომ მხარეები 95 ლარის ღირებულების სამი ბილეთის შეძენაზე შეთანხმდნენ.

განმცხადებელმა დანართის სახით წარმოადგინა თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი ქვითარი, რომლის მიხედვითაც დგინდება, რომ იმავე დღეს, მოვაჭრის მითითების შესაბამისად, მან 285 ლარი ჰარუთუნ ქოჩარიანის პირად საბანკო ანგარიშზე გადარიცხა. აღსანიშნავია, რომ მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერის მიხედვით, ჰარუთუნ ქოჩარიანი/ჰარუტინ კოჩარიან შპს „არმენიან ივენთს“-ის დირექტორს წარმოადგენს. ამასთან, მომხმარებელი განმარტავს, რომ ბილეთები არა რომელიმე შუამავალი პლატფორმისგან, არამედ უშუალოდ ღონისძიების ორგანიზატორისგან შეიძინა.

აქედან გამომდინარე, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად, დგინდება, რომ მხარეთა შორის დადებულია მომსახურების ხელშეკრულება, რომლის მიხედვითაც, ორგანიზატორის ძირითად ვალდებულებას 2026 წლის 1 მაისს ღონისძიების „გაზაფხულის ნოტები“ ჩატარება და მომხმარებლისთვის მასზე დასწრების შესაძლებლობის უზრუნველყოფა წარმოადგენდა.

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.

¹¹ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადების თანახმად, 2026 წლის 25 აპრილს მომხმარებელმა ღონისძიების გაუქმების შესახებ შეიტყო ინფორმაცია. აღნიშნულის შემდეგ, მოვაჭრესთან განხორციელებული კომუნიკაციის საფუძველზე, 2026 წლის 27 აპრილს მხარეები ბილეთების ღირებულების დაბრუნებაზე შეთანხმდნენ, კერძოდ, მოვაჭრემ გადახდილი თანხის ორი კვირის ვადაში დაბრუნების ვალდებულება იკისრა.

მიუხედავად მიღწეული შეთანხმებისა, მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრეს ბილეთებში გადახდილი თანხა დღემდე არ დაუბრუნებია. ამასთან, განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მისი არაერთი მცდელობის მიუხედავად, ღონისძიების ორგანიზატორი თანხის დაბრუნების კონკრეტულ ვადას არ ასახელებს, ხოლო მასთან დაკავშირება ხშირ შემთხვევაში შეუძლებელია, ვინაიდან მითითებული საკონტაქტო ნომერი სისტემატურად გამორთულია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელი ბილეთებში გადახდილი სრული თანხის, 285 ლარის, ანაზღაურებას ითხოვს.

კანონის მე-18 მუხლი მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევას ავალდებულებს. მოცემულ შემთხვევაში კი დგინდება, რომ დაგეგმილი ღონისძიება 2026 წლის 25 აპრილს გაუქმდა და მოვაჭრის მიერ მომსახურება ფაქტობრივად არ გაწეულა. მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მთავარ პრობლემას წარმოადგენს არა ღონისძიების გაუქმების ფაქტი, არამედ ის გარემოება, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებელთან ახალი შეთანხმებით ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, გადახდილი თანხის ორი კვირის ვადაში დაბრუნების პირობა, საქმის განხილვის ეტაპისთვისაც არ არის შესრულებული.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი კეთილსინდისიერების ფაქტს ენიჭება. საქართველოს უზენაესი სასამართლო №ას1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად.¹² განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის რაიმე სახის ინფორმაცია/მტკიცებულება, მომხმარებლისთვის მომსახურების სათანადოდ გაწევის დასადასტურებლად, არ წარმოუდგენია. შესაბამისად, საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შეფასებით, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრის მიერ თანხის შეთანხმებულ ვალებში დაუბრუნებლობა და მომხმარებელთან კომუნიკაციის გაწყვეტა კანონმდებლობით განმტკიცებულ კეთილსინდისიერების პრინციპს ეწინააღმდეგება.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან იკვეთება როგორც თავდაპირველი მომსახურების გაუწევლობის, ისე ახალი შეთანხმების დარღვევით წარმოშობილი ფულადი ვალდებულების შესრულებლობის ფაქტი. ამასთან, როგორც განცხადების მიხედვით დადგინდა, დაკავშირების არაერთი მცდელობის მიუხედავად, ღონისძიების ორგანიზატორი თანხის დაბრუნების კონკრეტულ ვადას არ ასახელებს, ხოლო მასთან დაკავშირება ხშირ

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის № ას-1252-2020 გადაწყვეტილება.

შემთხვევაში შეუძლებელია, ვინაიდან მითითებული საკონტაქტო ნომერი სისტემატურად გამორთულია. სააგენტოში განცხადების შემოტანის დღემდე, ასევე, საქმის შესწავლის პროცესში, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ბილეთებში გადახდილი თანხა არ დაუბრუნებია.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად, დათქმულ ვადაში გასწიოს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტი მომხმარებელს ხელშეკრულების არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებას უწესებს. დამატებითი ვადის დადგენა არის მცდელობა, რომ მხარეებმა მათ შორის არსებული სამართლებრივი ურთიერთობა წარუმატებლად დასრულებისგან იხსნან. განსახილველ შემთხვევაში, ღონისძიების გაუქმების შემდეგ მხარეთა შორის შედგა ახალი შეთანხმება თანხის ანაზღაურების თაობაზე, თუმცა მოვაჭრეს არც ეს შესაძლებლობა გამოუყენებია და მომხმარებლის მოთხოვნა არ დაუკმაყოფილებია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ღონისძიების გაუქმება, გადახდილი თანხის დაბრუნებისთვის განსაზღვრული დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლა და მომხმარებელთან კომუნიკაციის გაწყვეტა მოვაჭრის მხრიდან ხელშეკრულების ცალმხრივ დარღვევას წარმოადგენს.

შესაბამისად, ვინაიდან დგინდება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დარღვევის ფაქტი, მოვაჭრე შპს „არმენიან ივენოს“-ი ვალდებულია ადადგინოს განმცხადებლის –
- დარღვეული უფლებები, კერძოდ, მომხმარებელს ბილეთებში გადახდილი თანხა სრულად დაუბრუნოს.

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 „არმენიან ივენოს“-ის (ს/ნ 404743131) 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 „არმენიან ივენოს“-ის (ს/ნ 404743131) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.