



N 04/1243
21.10.2025

ბრძანება

1243-01-4-202510211719



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 11 ივნისის № 04/613 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-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,

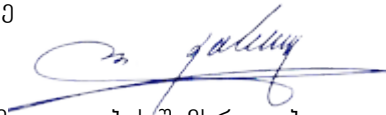
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 11 ივნისის № 04/613 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ იევჰენ ვოვკის (ს/ნ 145792005) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ი/მ იევჰენ ვოვკს (ს/ნ 145792005) 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 მოთხოვნებს.
4. ი/მ იევჰენ ვოვკს (ს/ნ 145792005) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

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

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

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 11 ივნისის № 04/613 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3 ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებიდან გამონაკლისები	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	19

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2025 წლის 09 ივნისის N01/3453 განცხადება მოვაჭრის - ((შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 11 ივნისის № 04/613 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, ¹ სოციალური ქსელის (ტელეგრამი) საშუალებით, დაუკავშირდა ი/მ იევჰენ ვოვკს (ს/ნ 145792005), გომარდულში, აჭარაში „Dauspo SGB Rduli“ სასტუმროს ქირაობასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის მითითებით, მან გამქირავებელს გადაურიცხა, მოვაჭრის მიერ მოთხოვნილი, თავდაპირველად საჭირო თანხა, სრული თანხის 25 %-ის ოდენობით, 2024 წლის 8 თებერვალს - 2,800 ლარი, ხოლო, 2024 წლის 13 თებერვალს, დამატებით, 660 ლარი, მოვაჭრის პირად საბანკო ანგარიშზე, ისე, რომ მომხმარებლისთვის მოვაჭრეს არც ხელშეკრულება და არც დაბრუნების მკაფიო პირობები არ გაუგზავნია.

² მოვაჭრეს აპრილის თვეში შეატყობინა, რომ იგი ვერ ახერხებდა ჩასვლას და მოითხოვა თანხის დაბრუნება, რაზეც, მოვაჭრემ მიუთითა, რომ ეცდებოდა მომხმარებლის მიერ დაჯავშნილ თარიღებში მოეძებნა სხვა კლიენტი და თუკი ამას მოახერხებდა, დააბრუნებდა თანხას.

მომხმარებლის განმარტებით, მან, მაისში, ისევ შეახსენა მოვაჭრეს ზემოაღნიშნული, ამასთან, შესთავაზა, რომ მომხმარებელი ჩავიდოდა უკვე გადახდილი თანხის პროპორციული დღეების ოდენობით, ან ნაკლები რაოდენობის სტუმრით, რაზეც მოვაჭრემ მიუთითა, რომ ან გადაიხდიდა სრულ თანხას და შესაბამისად, მიიღებდა მომსახურეობას, ან დაკარგავდა ყველაფერს.

³ მიუთითებს, რომ ამის შემდგომ, მან შეისწავლა სასტუმროს ვებსაიტი და გაარკვია, რომ გადახდის დროს და მოგვიანებითაც (თებერვალი, აპრილი) ვებსაიტზე განთავსებული არ იყო პირობები ან შეთავაზებები, შესაბამისად, ინფორმაცია წინასწარი

გადახდის შესახებ. აღნიშნული, დასტურდება ვებსაიტის ეკრანის ანაბეჭდებითა და არქივებით (Wayback Machine).

მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მასთან მიმართებით, დარღვეულია "მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლები, ასევე, კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპები, მისი ფინანსური სახსრების დაკავება მოხდა მომსახურების გაწევის გარეშე, რაც პოტენციურად შეიძლება განიმარტოს, როგორც უსაფუძვლო გამდიდრება, ამასთან, გადახდის შემდეგ დაწესდა დამატებითი პირობები, რაც კანონით აკრძალულია.

განცხადებასთან ერთად, მომხმარებელმა მტკიცებულების სახით წარმოადგინა გადარიცხვის დამადასტურებელი ქვითრები და ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. "Screen Shot").

2025 წლის 29 ივლისის N01/4518 განცხადებით, დაადასტურა 2025 წლის 09 ივნისის N01/3453 განცხადებაში მითითებული ფაქტობრივი გარემოებები და მოვაჭრის მიერ, 2025 წლის 30 ივნისს წარმოდგენილ 01/3849 წერილზე პასუხად, დამატებით, აღნიშნა, რომ Google Maps-ზე მას არ დაუწერია კომენტარი, ან შეფასება, რამდენადაც იქ განთავსებული შეფასებები ეკუთვნის სხვა ადამიანებს. ამასთან, განმარტა, რომ საიტზე ეწერა ფრაზა "You agree to our Terms and Conditions", თუმცა ეს ბმული არ იყო აქტიური და არ იძლეოდა პირობების წაკითხვის შესაძლებლობას. გვერდი დაემატა მხოლოდ 2025 წლის მაისში, მას შემდეგ, რაც მოვაჭრისგან მოითხოვა თანხის დაბრუნება.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 11 ივნისის N 02/2496 წერილით ი/მ იევჰენ ვოვკს (ს/ნ 145792005) ეცნობა განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

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

ზემოაღნიშნული წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრის მიერ, 2025 წლის 30 ივნისს წარმოდგენილ იქნა N01/3849 წერილი, რომლითაც მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელმა, სავალდებულო ინფორმაცია მიიღო წინასწარ, წერილობით და გამჭვირვალე ფორმით, შეკვეთის საგანი ექვემდებარება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონით გათვალისწინებულ, დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, რაც ნიშნავს, რომ მსგავს მომსახურებაზე, 14-დღიანი უპირობო უარი არ ვრცელდება. ამასთან, მომხმარებლის მიერ გადახდილი, 25 %-იანი დეპოზიტი არის წინასწარი გარანტია, რომელიც წლების განმავლობაში უტოლდება მოვაჭრის პირდაპირ დანაკარგს, თუ შეკვეთა გაუქმდება. განცხადებაში მოყვანილი რამდენიმე ფაქტი

(მათ შორის „ინფორმაციის არწარდგენა“ და „ჩანარიცხი პირად ბარათზე“) არ შეესაბამება სინამდვილეს.

ამასთან, მოვაჭრე მიუთითებს, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-12 მუხლზე და განმარტავს, რომ Wayback Snapshot და სატელეგრამო შეტყობინებები ადასტურებს, რომ დაბრუნებასთან დაკავშირებული წესები წაკითხვადი და ხელმისაწვდომია, დეპოზიტი უზრუნველყოფს ორგანიზატორის ვალდებულებას და ემთხვევა მის მოსალოდნელ მინიმალურ ზარალს.

მოვაჭრემ, წერილს თან დაურთო სავაჭრო პლატფორმის ელექტრონული მისამართი - <https://gomarduli.life/>, ასევე, სატელეგრამო კომუნიკაციის ამსახველი მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „screenshots“), საბანკო ქვითრები, სავაჭრო პლატფორმის გვერდის ეკრანის ანაბეჭდები (Wayback Snapshot - „Booking & Terms“), Threads ეკრანის ანაბეჭდები, ანაბეჭდი Google Business-ის ცრუ მიმოხილვის წაშლის შესახებ, კალენდრის შესახებ მონაცემები.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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-14 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება საფინანსო და სადაზღვევო სფეროებში დადებულ ხელშეკრულებებზე, რომლებიც რეგულირდება შესაბამისი კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით, გარდა სარეწის გარეთ დადებული, უძრავი ქონებით უზრუნველყოფილი სასესხო ხელშეკრულებისა, თუ მომხმარებელს სესხის თანხით სარგებლობა არ დაუწყია.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის „ლ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ ხელშეკრულება დაიდო უძრავი ქონების არასაცხოვრებელი მიზნით გადაცემაზე, საქონლის გადაზიდვაზე, სატრანსპორტო საშუალების ქირავნობაზე, კვების ორგანიზებაზე ან დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებაზე და მასში მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი ან პერიოდი.

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი

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.

უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს

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

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

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

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>

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

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი 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. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია.

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად (მან მომხმარებელთან ხელშეკრულება დადო სოციალურ ქსელ - „telegram“-ის მეშვეობით). კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია. აღნიშნულის გათვალისწინებით, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეძენის (სასტუმროს ჯავშნის პერიოდში) მოვაჭრის სავაჭრო გვერდზე - <https://gomarduli.life/> „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული, **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე**, სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის (მოვაჭრეს აღნიშნული არც სოციალურ ქსელ - „telegram“-ის მეშვეობით არ მიუწოდებია მომხმარებლისათვის), კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის).
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

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

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

3.3 ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებიდან გამონაკლისები

⁸ თ.ლაკერბაია, ვ.ზალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

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

¹⁰ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

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, 2011/83 დირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹¹ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

2011/83 დირექტივა განსაზღვრავს იმ შემთხვევების ჩამონათვალს, როდესაც მომხმარებელს შესაძლოა, შეეზღუდოს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება, ესენია საცხოვრებლით უზრუნველყოფა, გარდა (პირადი ცხოვრების) საცხოვრებელი მიზნებისა, საქონლის ტრანსპორტირება, ტრანსპორტის ქირაობის სერვისები, კვებითი მომსახურებისა და გასართობი სერვისები, თუ ხელშეკრულება განსაზღვრავს შესრულების კონკრეტულ თარიღს ან პერიოდს.

2011/83 დირექტივის თანახმად (პარაგრაფი 49), „უნდა არსებობდეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებიდან გარკვეული გამონაკლისები როგორც დისტანციური, ასევე, სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება შეიძლება შეუსაბამო იყოს, მაგალითად, კონკრეტული საქონლის ან მომსახურების ხასიათის გათვალისწინებით. აღნიშნული ეხება, მაგალითად, ღვინის მიწოდების შემთხვევას, რომელიც მიეწოდება სპეკულაციური ხასიათის ხელშეკრულების დადებიდან დიდი ხნის შემდეგ, სადაც ღირებულება დამოკიდებულია ბაზარზე არსებულ რყევებზე („vin en primeur“). ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ უნდა გავრცელდეს მომხმარებლის სპეციალური შეკვეთით დამზადებულ, ან აშკარად პერსონალიზებულ საქონელზე. მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების მინიჭება, შეიძლება, ასევე, შეუსაბამო იყოს გარკვეული მომსახურების შემთხვევაში, როდესაც ხელშეკრულების დადება გულისხმობს იმ შესაძლებლობების გაუქმებას, რომელთა დაბრუნებაც/შეცვლაც (მოვაჭრის მდგომარეობის აღდგენა), ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების გამოყენების შემთხვევაში, მოვაჭრეს შეიძლება გაუჭირდეს. მაგალითისათვის, ეს არის შემთხვევა, როდესაც ხდება სასტუმროს

¹¹ CJEU, Monika Kušionová v SMART Capital a.s., Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; GmbH v Sascha Ledowski, para. 34

დაჯავშნა ან დაჯავშნა დასასვენებელ კოტეჯებთან ან კულტურულ ან სპორტულ ღონისძიებებთან დაკავშირებით.”¹²

„ამ გამონაკლისის გამოსაყენებლად, ხელშეკრულებაში უნდა იყოს მითითებული „შესრულების კონკრეტული თარიღი ან პერიოდი“. მაგალითად, ეს იქნებოდა შემთხვევა, როდესაც დაჯავშნა ხდება სასტუმროებში ან დასასვენებელ კოტეჯებთან ან კულტურულ ან სპორტულ ღონისძიებებთან დაკავშირებით. 2011/83 დირექტივის 49-ე პუნქტში მოცემულია შემდეგი მაგალითები, რომელზეც გავრცელდება მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის (I) პუნქტით გათვალისწინებული გამონაკლისები. ესენია: სასტუმროებისა და დასასვენებელი კოტეჯების დაჯავშნა, კულტურული ან სპორტული ღონისძიებები, ასევე თეატრალური წარმოდგენები კონკრეტულ თარიღში, კვება დაბადების დღის ან ქორწილის წვეულებათა ორგანიზება კონკრეტულ თარიღში.”¹³

ასეთ შემთხვევებში ხელშეკრულების უარყოფის უფლება არ არის პირდაპირ სანქცირებული მომხმარებელთა უფლებების შესახებ დირექტივით, თუმცა, შეიძლება იყოს გათვალისწინებული, როგორც ხელშეკრულების პირობა. ეს იმას ნიშნავს, რომ, მაგალითად, სასტუმროს დაჯავშნის შემთხვევაში, მომსახურების გამწვევი კომპანია თვითონ განსაზღვრავს ასეთი ხელშეკრულების გაუქმების წესსა და პირობებს. კერძოდ, ჯავშნის მოხსნის ვადას, გადაჯავშნის შესაძლებლობას, ან მისი გაუქმებისათვის დამატებითი ღირებულების მოთხოვნას. იგივე შეიძლება ითქვას სატრანსპორტო მომსახურების შესახებ ხელშეკრულებებზეც.

იქიდან გამომდინარე, რომ დასვენებასთან დაკავშირებული მომსახურების მიმწოდებელს, კონკრეტულ თარიღებში ჯავშნის გაუქმების შემთხვევაში წარმოეშობა რისკი, მისი რისკი დაზღვეული უნდა იყოს მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უპირობო უარის თქმის შეზღუდვით. საერთაშორისო რეგულაციათა შესაბამისად, სწორედ აღნიშნულს ემსახურება კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „ლ“ ქვეპუნქტის ჩანაწერი, რომლის თანახმადაც, თუ ხელშეკრულება დაიდო დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებაზე და მასში მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი ან პერიოდი, რომელსაც განსახილველ შემთხვევაში ადგილი ჰქონდა, მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უპირობოდ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.

განსახილველ შემთხვევაში, Gomarduli Dao Space (<https://gomarduli.life/>) წარმოადგენს წვეულებებისა და სხვადასხვა აქტივობის ცენტრს (event & retreat CENTER), რომლის

¹² Directive 2011/83/EU (rec. 49)

¹³ Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights (2021/C 525/01)

მომსახურებაშიც, სახლების/კოტეჯების ქირაობასთან ერთად, შედის იოგას, დეტოქსისა და ა.შ მომსახურებებიც.

შესაბამისად, ვინაიდან, საქმის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ ი/მ იევჰენ ვოვკის მიერ განხორციელებული საქმიანობა წარმოადგენს დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, რომელშიც მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი და პერიოდი (სასტუმრო იჯავშნება განსაზღვრული თარიღით და განსაზღვრულ ადამიანთა ჯგუფზე), მოცემულ შემთხვევაზე ვერ გავრცელდება მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უპირობო უარისა და შესაბამისად, გადახდილი თანხის უკან დაბრუნების უფლება.

მეორე მხრივ, კანონის მე-18-ე 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. 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.

სამოქალაქო კოდექსის 361-ე მუხლის თანახმად, ყოველი შესრულება გულისხმობს ვალდებულების არსებობას. ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. კოდექსის 531-ე მუხლის თანახმად, ქირავნობის ხელშეკრულებით გამქირავებელი მოვალეა დამქირავებელს სარგებლობაში გადასცეს ნივთი განსაზღვრული ვადით. დამქირავებელი მოვალეა დამქირავებელს გადაუხადოს დათქმული ქირა.

შესაბამისად, როდესაც არსებობს ერთი მხარის ვალდებულება, საპირწონედ, არსებობს, მეორე მხარის შემხვედრი ვალდებულება და ამდენად, მხარეს უფლება აქვს მოითხოვოს მის მიერ განხორციელებული შესრულების საპასუხო შესრულება.

საქმის შესწავლის პროცესში წარმოდგენილი, მხარეთა შორის გამართული კომუნიკაციის ამსახველი ანაბეჭდებიდან ირკვევა, რომ დამქირავებელმა რამდენიმე თვით ადრე მისწერა

მოვაჭრეს, რომ ვერ შეძლებდა შეთანხმებული მომსახურების მიღებას და სთხოვა თანხის უკან დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ თავდაპირველად განუცხადა, რომ ეცდებოდა დაჯავშნილ თარიღებში ოთახის სხვაზე გაქირავებას და თუ აღნიშნულს შესძლებდა, მომხმარებელს დაუბრუნებდა თანხას. მოგვიანებით, მომხმარებელი ისევ შეეხმინა მოვაჭრეს და სთხოვა, რომ თუ მოვაჭრე თანხას ვერ დაუბრუნებდა, იგი ჩავიდოდა ადგილზე და დარჩებოდა თანხის პროპორციული დღეების ოდენობით, ან მივიდოდა ნაკლები რაოდენობის ადამიანი, რაზეც მოვაჭრემ უთხრა, რომ ან მომხმარებელი გადაიხდიდა სრულ თანხას, ან იგი ვერ ჩავიდოდა და ვერ მიიღებდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურებას.

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

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

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ, მოვაჭრისათვის, 2024 წლის 08 თებერვალს გადარიცხულია 2800 ლარი, ხოლო, ამავე წლის 13 თებერვალს 660 ლარი. მიმოწერით დასტურდება, რომ აღნიშნული წარმოადგენს ქირისთვის გადასახდელი თანხის ნაწილს, მოვაჭრის მითითებით, 25 %-იანი დეპოზიტი არის წინასწარი გარანტია, რომელიც წლების განმავლობაში უტოლდება მათ პირდაპირ დანაკარგს, თუ ჯგუფი გაუქმდება. ფაქტი, რომ _____ ცნობილია 25% უკან არ ბრუნდება, დასტურდება მხარეთა მიმოწერით.

მიუხედავად იმისა, რომ განსახილველი შემთხვევა უკავშირდება დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, რომელზეც ხელშეკრულებაზე უპირობო უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება და შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებული არ არის დააბრუნოს მომხმარებლის მიერ გადახდილი ქირის ნაწილი, ფაქტი, რომ მომხმარებლის მიერ ქირავნობის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულება (თანხის ნაწილობრივ გადახდა) შესრულებულია, სახეზეა. მეორე მხრივ, სახეზე არ არის, მოვაჭრის მხრიდან საპასუხო შესრულება.

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

საქმის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არ შეესაბამება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნებს და შესაბამისად, მომხმარებელი, მათ შორის, ინფორმირებული არ იყო, ჯავშნის გაუქმების შემთხვევაში, შეძლებდა თუ არა გადახდილი თანხის პროპორციული მომსახურების მიღებას. მიმოწერით კი დასტურდება, რომ მოვაჭრე უარს ამბობს მომხმარებლის მიერ შეთავაზებულ ალტერნატივებზე და მომსახურების გაწევას მხოლოდ თანხის სრულად გადახდის შემთხვევაში განიხილავს.

ყოველივე ზემოაღნიშნული ადასტურებს, რომ მოვაჭრის ვალდებულება - მომხმარებელს შესთავაზოს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება მომხმარებლის მიერ უკვე წარმოდგენილი შესრულების პროპორციულად, უფლებელყოფილია.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევა უნდა განხორციელდეს კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების გათვალისწინებით.

ვალდებულებითი სამართალი ეფუძნება გარკვეულ სამართლებრივ პრინციპებს, რომლებიც სამართლის ამ ინსტიტუტის ღირებულებათა სისტემას და მის სოციალურ-პოლიტიკურ არქიტექტურას ქმნიან. ეს პრინციპები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ სამოქალაქო კოდექსის განმარტებისა და მასში საკანონმდებლო ხარვეზების შევსების პროცესში. ამ თვალსაზრისით, განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს კეთილსინდისიერების პრინციპი. ამ პრინციპზე დაფუძნებულია მთელი სამოქალაქო მართლწესრიგი.¹⁵ კეთილსინდისიერების პრინციპი არის ადამიანის უფლებათა გარანტიების კერძო სამართალში რეალიზების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმი.¹⁶ კეთილსინდისიერების პრინციპი კერძო სამართლის უმთავრესი¹⁷ და ზოგადსავალდებულო პრინციპია, რომელიც არ შემოიფარგლება ვალდებულების შესრულების სეგმენტით.¹⁸ კეთილსინდისიერი ქცევა ევალება ვალდებულებითი ურთიერთობის ნებისმიერ მონაწილეს და არ ექვემდებარება ხელშეკრულებით შეზღუდვას ან გამორიცხვას.¹⁹ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან იწარმოება, ივსება ან მას ეფუძნება ვალდებულებითი სამართლის ისეთი ცენტრალური

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

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

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

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

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

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

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

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

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.²⁴

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილსინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტთა

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

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

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

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

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

უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.²⁵ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებითსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.²⁶

მოცემულ შემთხვევაში, მართალია, მოვაჭრე, კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „ლ“ ქვეპუნქტით, ვინაიდან, მომსახურება წარმოადგენს დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, დაზღვეულია მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უპირობო უარის თქმის უფლებისაგან, იგი, მაინც ვერ განთავისუფლდება მომხმარებლის მიერ უკვე განხორციელებული შესრულების საპასუხო შესრულებისგან. ვინაიდან, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს, ხოლო მოვაჭრე - იევჰენ ვოვკმა მომხმარებელს უარი განუცხადა მომხმარებლის მიერ უკვე გადახდილი თანხის პროპორციულ, ალტერნატიული მომსახურების გაწევაზე, ადგილი აქვს მოვაჭრის მხრიდან კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

შესაბამისად, მოვაჭრე იევჰენ ვოვკი (ს/ნ 145792005) ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს მის მიერ გადახდილი თანხის პროპორციული, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება.

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ი/მ იევჰენ ვოვკის (ს/ნ 145792005) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-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

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

²⁶ იქვე.

სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის **ი/მ იევჰენ ვოვკის (ს/ნ 145792005)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.