

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი



იურიდიული ფაკულტეტის მაგისტრატურის მეორე კურსის მეოთხე სემესტრის  
სტუდენტ თინათინ ჭუმბაძის

სამაგისტრო ნაშრომი

თემაზე

**მომხმარებლის უფლების დაცვის საკანონმდებლო მექანიზმის ეფექტიანობა და  
კეთილსინდისიერების პრინციპის მნიშვნელობა ტურისტულ ურთიერთობაში  
(ქართული და ევროპული სამართლის შედარებითი ანალიზი)**

ნაშრომი წარდგენილია სამართლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის  
მოსაპოვებლად

ხელმძღვანელი: ნათია ჩიტაშვილი

ივანე ჯავახიშვილის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებული

პროფესორი

თბილისი

2019 წელი

## სარჩევი

აბრევიატურები .....	iv
I. შესავალი.....	1
II. ტურიზმის არსი და მნიშვნელობა, როგორც ქვეყნის განვითარების ერთ-ერთი გარანტი.....	3
1. ტურიზმის განმარტება .....	4
2. ტურიზმის სფეროს განვითარების საჭიროება და დაინტერესებულ პირთა როლი.....	6
3. უსაფრთხო ტურისტული გარემოს მნიშვნელობა.....	10
III. ტურისტული მომსახურება, მონაწილე სუბიექტთა სამართლებრივი მდგომარეობა და ხელშეკრულება ტურისტულ პაკეტზე .....	12
1. ტურისტული მომსახურების განმარტება და მისი საკანონმდებლო რეგულირება საქართველოში .....	13
2. განათლების დონის ამაღლება მომსახურების სფეროში - მომხმარებელთა დაცვის წინაპირობა .....	17
3. ტურისტული მომსახურების მონაწილე პირთა სამართლებრივი მდგომარეობა 20	
ა) ლიცენზირებული მოგზაურობის მომწყობი, როგორც მომხმარებლის დაცვის გარანტი.....	21
ბ) ტურისტი - ტურისტული მომსახურების მომხმარებელი.....	26
გ) ტურისტის მიერ მომხმარებლის ჩანაცვლება - მომსახურების ახალი სუბიექტი	30
4. ტურისტული ხელშეკრულება და მომსახურების პაკეტი .....	31
ა) ხელშეკრულების დადების თავისუფლების პრინციპი.....	31
ბ) ხელშეკრულება ტურისტული მომსახურების პაკეტზე.....	33
IV. კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვის ვალდებულება მოგზაურობის ორგანიზატორის მიერ, როგორც ტურისტული მომსახურების სრულყოფილად განევის თანმდევი პირობა .....	38
1. მომხმარებლის დაცვის მიზნით მოგზაურობის მომწყობის კეთილსინდისიერად ქცევის ვალდებულება წინასახელშეკრულებო და შემდგომ ურთიერთობებში .....	40
ა) ტურისტული პაკეტის სწორი რეკლამირება.....	41
ბ) მომხმარებლისათვის უფლება, წინასახელშეკრულებო ურთიერთობისას დროულად მიიღოს სწორი და ამომწურავი ინფორმაცია .....	43
გ) მოგზაურობის მომწყობის მიერ მოგზაურობის დაწყებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება.....	51

2. უსაფრთხოების გარანტიების წარდგენის ვალდებულება და მისგან გამომდინარე მომხმარებელთა უფლებები მოგზაურობის მომწყობის გადახდისუუნარობისას .....	52
3. მომხმარებელთა დაცვის მექანიზმები ტურისტულ პაკეტში ფასის, მნიშვნელოვანი მონაცემების ცვლილებისა და პაკეტის განხორციელების შეუძლებლობის დროს .....	56
ა) ცვლილება მომსახურების პაკეტში და ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება.	56
ბ) მომსახურების პაკეტის განხორციელების შეუძლებლობა დაუძლეველი ძალის გამო .....	59
გ) ალტერნატიული ვარიანტის შეთავაზების ვალდებულება .....	60
V. კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევით გამონვეული შედეგები და მომხმარებლის მოთხოვნები ხარვეზიანი ტურისტული მომსახურებისას .....	61
1. მორალური და მატერიალური ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება .....	62
2. პასუხისმგებლობის შეზღუდვა მოგზაურობის მომწყობის მიერ .....	64
3. ხარვეზის აღმოსაფხვრელად დადგენილი ვადა და ხელშეკრულების შეწყვეტა	66
4. ვადები, რომლის განმავლობაშიც შეუძლია მომხმარებელს მოითხოვოს უფლების დაცვა .....	71
VI. დასკვნა .....	72
ბიბლიოგრაფია .....	77

## აბრევიატურები

ავტ. - ავტორი

გსკ - გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი

ე.წ.- ეგრეთ წოდებული

იხ. - იხილეთ

მაგ. - მაგალითად

მლნ. მილიონი

რედ. - რედაქტორი

სსკ - საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი

შდრ. - შეადარეთ

წ. - წელი

EAHTR-European Association of Historic Towns and Regions

IUOTPO-International Union of Official Tourist Propaganda Organizations

NR. - numero

Num. – number

OECD - The Organisation for Economic Co-operation and Development

supra N. - supra Note

UNEP-United Nations Environment Programme

vol. - volume

WTO- World Tourism Organization

## I. შესავალი

**აქტუალობა და კვლევის სამეცნიერო მნიშვნელობა.** დღითიდღე იზრდება მოსახლეობის ინტერესი დასვენების მიზნით გადაადგილდნენ სხვადასხვა ქვეყნებში და აღმოაჩინონ რაიმე განსხვავებული, განსაკუთრებული. XXI საუკუნის ერთ-ერთი ყველაზე აქტუალური თემა სწორედ ტურიზმი და მისი განვითარებაა მსოფლიოს მასშტაბით.<sup>1</sup> ამა თუ იმ სფეროს წინსვლისათვის კი აუცილებელია მთელი რიგი ღონისძიებების გატარება.

საქართველოს მოქალაქეები ტურისტულ ურთიერთობებში უფრო მეტად ჩაებმნენ ბოლო პერიოდში, ეს შესაძლებელია გამონვეული იყოს ევროკავშირის საბჭოს რეგულაციაში<sup>2</sup> 2017 წელს შესული ცვლილებით, როდესაც ჩვენი ქვეყანა შეუერთდა „შენგენის“ ზონაში უვიზოდ მიმოსვლის უფლების მქონე სახელმწიფოთა სიას. სწორედ *სფეროს აქტუალობამ* განაპირობა ჩემი დაინტერესება გამომეკვლია მომხმარებელთა დაცვის კუთხით საქართველოს კანონმდებლობაში ტურისტული ურთიერთობების მომწესრიგებელი ნორმების ეფექტიანობა; დადგენა იმისა, არსებობს თუ არა ხარვეზები, რომლებიც აღმოსაფხვრელია. ტურიზმი ყველაზე მზარდი ინდუსტრიაა ბოლო ათწლეულების მანძილზე.<sup>3</sup> ამდენად, კვლევა *სამეცნიეროდ მნიშვნელოვანია*, ვინაიდან რაც მეტია მოქალაქეთა ჩართულობა, მით უფრო მატულობს მათ შორის კონფლიქტის წარმოშობის რისკი, რომლის მინიმუმამდე დასაყვანად აუცილებელი ხდება უფლებებისა და მოვალეობების სამართლებრივად დარეგულირება, არსებული ნორმების დახვეწა და დღევანდელობასთან შესაბამისობაში მოყვანა.<sup>4</sup>

**კვლევის მიზანი.** *წინამდებარე ნაშრომის მიზანია* შედარებითი ანალიზის ჭრილში მკითხველს გააცნოს რამდენად ამომწურავი და სრულყოფილია საქართველოში არსებული საკანონმდებლო მექანიზმები, რომლებმაც უნდა დაიცვან ტურისტულ მომსახურებაში ჩართული მომხმარებლები; მოცემულ თემაში შევეცადე გამომეკვვითა და გამეანალიზებინა ის სამართლებრივი პრობლემები, რომლებიც არსებობს ჩვენს კანონმდებლობაში, შემდგომ მათი აღმოფხვრისა და რეაგირებისათვის. *ნაშრომის მიზანია წარმოაჩინოს* არის თუ არა მხარეებისათვის კანონმდებლის მიერ ზედმეტად მინიჭებული სახელშეკრულებო თავისუფლება კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვით; რა დადებითი და უარყოფითი შედეგები

<sup>1</sup> Rudenko O. V., Current Activities of the European Commission on the Implementation of the Legal and Other Aspects of Sustainable Tourism in the European Union, the Journal of Eastern European Law, №44, 2017, 32.

<sup>2</sup> Council Regulation (EC) No 539/2001 of 15 March 2001 listing the third countries whose nationals must be in possession of visas when crossing the external borders and those whose nationals are exempt from that requirement. იხ. <<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/1adda5a8-2d66-4c01-9179-174b404a0a3a>> [14.07.2019].

<sup>3</sup> Mekinc J., Music K., Cviki H., Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, US-CHINA Law Review, vol. 13:112, 2016, 113.

<sup>4</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 2-3.

შეიძლება გამოიწვიოს ამ ყველაფერმა და ღგება თუ არა საკითხი, ქვეყანამ ტურისტულ ურთიერთობაში არსებული წესები შეცვალოს; ვინაიდან იგი ხომ მომსახურების სფეროს განეკუთვნება<sup>5</sup> და ტურიზმის განვითარება კი შეთავაზებული მომსახურების ხარისხზე დამოკიდებული. კვლევის მიზანია აგრეთვე, მკითხველს დაანახოს არსებული საკანონმდებლო ხარვეზებისა და ღიად დატოვებული საკითხების ფონზე როგორაა განვითარებული სასამართლოს პრაქტიკა, როგორ განმარტავს ნორმებს კეთილსინდისიერების პრინციპზე დაყრდნობით მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად.

**კვლევის მეთოდოლოგია.** თემის კვლევისას ძირითადად გამოყენებულია *შედარებითი მეთოდი* საქართველოსა და ევროპის განვითარებული ქვეყნების, განსაკუთრებით საფრანგეთსა და გერმანიაში მოქმედი რეგულაციების მაგალითზე; ასევე გაანალიზებულია ჩვენი კანონმდებლობა რამდენად შეესაბამება ტურისტული ურთიერთობების მომწესრიგებელ ევროპის დირექტივებში არსებულ ნორმებს, განსაკუთრებით იმ ფონზე, როცა საქართველო ვალდებულია რეგულაციები შესაბამისობაში მოიყვანოს იმ დირექტივასთან, რომელიც დღეისათვის უკვე გაუქმებულია და მიღებულია ახალი. ნაშრომში მთელი რიგი საკითხები შედარებულია ორივე მათგანთან მიმართებით - რომელი დირექტივით როგორ წესრიგდება ესა თუ ის ურთიერთობა, რომელი უფრო მკაცრად და სრულყოფილად განსაზღვრავს საკვლევ თემაში განხილულ საკითხებს, რომელთა საშუალებითაც უნდა მოხდეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვა; აგრეთვე, ნაჩვენები და შედარებულია ევროპის სხვადასხვა ქვეყნებმა რამდენად აუწყვეს ფეხი ახალ რეგულაციებს და განაახლეს თუ არა ეროვნული კანონმდებლობა, რა დროსაც შედარების მეთოდიტვე განვსაზღვრავ დირექტივის ნორმებით მინიჭებული დისკრეციის ფარგლებში ზოგიერთი ქვეყნის, მათ შორის საფრანგეთის, ესპანეთის, იტალიის, გერმანიის, რუმინეთის მიერ დამატებით მიღებული რეგულაციები რამდენად უზრუნველყოფენ ტურისტთა უკეთ დაცვას.

ნაშრომში აგრეთვე განხილულია საქართველოში არსებული სასამართლო გადაწყვეტილებები, რომლებზე დაყრდნობითაც შეგვიძლია გამოვიტანოთ დასკვნა დისკრეციული უფლებამოსილების ფარგლებში რამდენად სწორადაა განვითარებული პრაქტიკა ტურისტულ ურთიერთობებში მომხმარებელთა დაცვის კუთხით, არგუმენტირებული და დასაბუთებულია თუ არა სასამართლოს გადაწყვეტილებები.

**სტრუქტურა.** კვლევისას შევხები ისეთ საკითხებს, როგორცაა ტურიზმის არსი და მნიშვნელობა, თუ რა როლი ენიჭება მას ქვეყნის ეკონომიკურ წინსვლაში; ვინ უნდა იყოს ტურიზმის სფეროს განვითარებით დაინტერესებული და რა ფუნქცია აკისრია მას; რამდენად აუცილებელია ქვეყანაში უსაფრთხო ტურისტული გარემოს შექმნა დარგის განსავითარებლად; განხილულია თუ რას მოიცავს ტურისტული მომსახურება

<sup>5</sup> იქვე, ველი 2.

და რა ძირითადი საკანონმდებლო აქტები არსებობს საქართველოში, რომლებიც არეგულირებენ ტურისტულ ურთიერთობებს.

თემის აქტუალობიდან გამომდინარე, განხილულია რა მნიშვნელობა აქვს ტურისტულ ურთიერთობაში, როგორც მომსახურების ერთ-ერთ დარგში მომხმარებელთა განათლების დონის ამაღლებას და ვინ უნდა უზრუნველყოს ამ ფუნქციის შესრულება; საკვლევი თემის შემდეგი ნაწილი აღწერს იმ პირთა სამართლებრივ მდგომარეობას, რომლებიც ჩართულნი არიან ტურისტულ ურთიერთობაში; აუცილებელია თუ არა მოგზაურობის მომწყობი იყოს ლიცენზირებული და ამ სფეროში დასაქმებული კადრები კვალიფიციური; არის თუ არა ეს წინაპირობები ქართული კანონმდებლობით დარეგულირებული და რა წესები მოქმედებს ევროპის ზოგიერთ ქვეყანაში; ვინ შეიძლება ჩაითვალოს ტურისტად და ამისათვის რა მოთხოვნებს უნდა აკმაყოფილებდეს იგი; რა სახის შეთანხმება ფორმდება მონაწილე მხარეებს შორის და რას ნიშნავს ტურისტული ხელშეკრულება მომსახურების პაკეტზე;

წინამდებარე ნაშრომის განხილვის შემდეგ მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვის ვალდებულება მოგზაურობის მომწყობის მიერ იმისათვის, რომ მომსახურების ხელშეკრულება სრულყოფილი იყოს; განსაზღვრა იმისა, თუ რა იგულისხმება წინასახელშეკრულებო და შემდგომი ურთიერთობისას მოგზაურობის ორგანიზატორის მიერ კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვაში; სახელშეკრულებო ურთიერთობის რა ეტაპზე რა სახის ინფორმაცია უნდა მიაწოდოს ტურისტს; რა იგულისხმება უსაფრთხოების გარანტიების წარდგენაში, არის თუ არა ქართული კანონმდებლობით ეს წესი სავალდებულოდ შესასრულებელი; რა საკანონმდებლო მექანიზმები არსებობს მომხმარებლის დასაცავად, როდესაც მოგზაურობის მომწყობს ცვლილებები შეაქვს მომსახურების არსებითი პირობებში, მათ შორის ტურისტული პაკეტის ფასში; რა ვალდებულებები ეკისრება ამ დროს ორგანიზატორს და რამდენად სამართლიანია დადგენილი ეტაპები, რომლებმაც უნდა უზრუნველყონ ტურისტთა დროული ინფორმირებულობა;

საბოლოოდ, განსაზღვრულია რა შედეგები დგება კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევისას მონაწილე მხარეებისათვის; რა ვადები არსებობს, რომელთა გათვალისწინებითაც შეუძლია ტურისტს მოითხოვოს დარღვეული უფლებების აღდგენა ზიანის ანაზღაურების გზით.

## II. ტურიზმის არსი და მნიშვნელობა, როგორც ქვეყნის განვითარების ერთ-ერთი გარანტი

როგორც კი ადამიანი დაიკმაყოფილებს ძირითად მოთხოვნილებებს, მაშინვე თავს იჩენს სხვა სურვილები, მაგალითად როგორცაა მოგზაურობა და დასვენება.<sup>6</sup> ინტენსიური მუშაობა ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში მოითხოვს ენერჯის აღდგენას დროდადრო. ამის გამოა, რომ „ტურისტული აფეთქება“ დაიწყო მეორე მსოფლიო ომის შემდეგ.<sup>7</sup>

იმისათვის, რომ დავადგინოთ რამდენად სრულყოფილად ხდება ტურისტულ ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, უპირველესად, საჭიროა განვსაზღვროთ თუ რა იგულისხმება თავად ტურიზმში, რა როლს თამაშობს იგი ქვეყნის განვითარებაში, ვინ და რა ოდენობით უნდა იყოს ჩართული ამ სფეროს განვითარებაში და რა აუცილებელი წინაპირობები უნდა არსებობდეს, რათა მეტი ადამიანი დაინტერესდეს ტურიზმით, რომლის საშუალებითაც ქვეყნის ეკონომიკური მდგომარეობა მნიშვნელოვნად შეიცვლება.

## 1. ტურიზმის განმარტება

ტურიზმი დასვენებისა და განტვირთვის ერთ-ერთი ფორმაა, რომლითაც ოდითგანვე დაინტერესებულნი იყვნენ სხვადასხვა ეროვნების ადამიანები, ჯერ კიდევ ძველი რომაელები ხშირად მიემგზავრებოდნენ ეგვიპტეში პირამიდების მოსანახულებლად.<sup>8</sup> ამ მხრივ, საინტერესოა ჰუმანისტ-ფსიქოლოგის აბრაჰამ მასლოუს თეორია, რომლის მიხედვითაც იერარქიულად დაყოფილია ადამიანის მოთხოვნილებები, პირველ ბიოლოგიურ მოთხოვნილებაში შედის დასვენება და დაძაბულობის მოხსნა.<sup>9</sup>

1841 წელს თომას კუკი<sup>10</sup> იწყებს პირველ ტურისტულ მოგზაურობას და მე-19 საუკუნის მეორე ნახევარში ადგენს ტურისტული სააგენტოების ორგანიზების საფუძველს. 1850-1950 წლებში შეიქმნა ტურიზმის მრავალი ასოციაცია, საზოგადოებები, სააგენტოები და კლუბები, მე-19 საუკუნეში გამოჩნდა პირველი რუკები, გიდები და მასალები ტურისტული ინფორმაციისთვის.<sup>11</sup> 1937 წელს პირველად გამოაქვეყნეს საერთაშორისო ტურიზმის განმარტებები, შემდეგ კი ტერმინებს ოფიციალური ტურისტული პროპაგანდისტული ორგანიზაციების საერთაშორისო

<sup>6</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 47.

<sup>7</sup> Gherasim M. E., Tanase Gh., The Evolution and Inter-Depence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice, vol. 4(1), 2012, 462.

<sup>8</sup> ქარუმიძე ვ., საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001, 149.

<sup>9</sup> იხ. <<http://b2p.ge/maslous-piramida/>> [14.07.2019].

<sup>10</sup> ცნობილი ინგლისელი მენარმე, დაბადებული 1808 წლის 22 ნოემბერს, მან 1841წელს დააარსა პირველი ტურისტული სააგენტო, რომელსაც 2007 წელს “Thomas Cook Group” ეწოდა.

<sup>11</sup> Gherasim M. E., Tanase Gh., The Evolution and Inter-Depence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice vol. 4(1), 2012, 464.



კავშირი<sup>12</sup> ამუშავებდა, 1950 წელს შემოიღეს ტერმინი „ექსკურსანტი“, 1954 წელს გაერომ მიიღო ტურიზმის ახალი განმარტება, რომელიც 1963 წელს დაზუსტდა, საბოლოოდ კი, პირველად 1976 წელს გამოაქვეყნა ტურისტული ტერმინოლოგიის ჩამონათვალი.<sup>13</sup>

ტურიზმი განმარტებითი ლექსიკონის<sup>14</sup> მიხედვით ნიშნავს მოგზაურობას ამა თუ იმ მხარის, ქვეყნის გაცნობის მიზნით, აგრეთვე ეს აქტივობა გვმატებს ფიზიკურ გამძლეობას, გვიმტკიცებს ორგანიზმს. „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“<sup>15</sup> საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით ეს არის „ადამიანის თავისუფალი, ნებაყოფლობითი, დროებითი გადაადგილება თავისი საცხოვრებელი ადგილიდან დასვენების, გაჯანსაღების, ისტორიისა და კულტურის ძეგლების დათვალიერების და/ან სხვა მიზნით“. ჩამოთვლილი წინაპირობები მნიშვნელოვანია იმისათვის, რომ ესა თუ ის გადაადგილება მივიჩნიოთ ტურისტულ მოგზაურობად, თუმცა საჭიროა განისაზღვროს თუ რა მოიაზრება ზემოთ მითითებული განმარტების „სხვა მიზანში“, რადგან ეს ჩანაწერი აფართოებს სფეროს საზღვრებს. ზოგიერთი მოსაზრების თანახმად, ტურიზმი ნიშნავს შვებულების დროს დასვენებას, მიმზიდველი მიმართულებების, მნიშვნელოვანი ისტორიული და კულტურული ადგილების მონახულებას.<sup>16</sup>

ერთ-ერთი განმარტების მიხედვით, ტურიზმი არის ადამიანის დროებითი გადაადგილება მუდმივი საცხოვრებელი ადგილიდან ქვეყნის შიგნით ან გარეთ დასვენების, სიამოვნების, სამკურნალო, გამაჯანსაღებელი, შემეცნებითი, რელიგიური ან პროფესიული მიზნით, მაგრამ **მას არ უნდა ახასიათებდეს ანაზღაურებადი საქმიანობა**. ტურიზმს აგრეთვე განიხილავენ მოგზაურობის კერძო შემთხვევად, რომელიც განიცდის ეკონომიკისა და პოლიტიკის ზეგავლენას.<sup>17</sup> ტურიზმს ერთგვარ „სოციალურ თერაპიადაც“ მოიხსენიებენ, ვინაიდან ადამიანთა უმრავლესობისათვის

<sup>12</sup> ლონდონში, 1934 წელს ტურიზმის ეროვნული სააგენტოების პირველ საერთაშორისო კონგრესზე შეხვედრისას გადაწყვიტეს შეექმნათ ახალი საერთაშორისო არასამთავრობო ორგანიზაცია: International Union of Official Tourist Propaganda Organizations (IUOTPO), იხ. < <http://www2.unwto.org/content/history-0> > [14.07.2019], რომელმაც 1970 წლის 27 ოქტომბერს გენერალური ასამბლეის შეხვედრაზე მიიღო სადამფუძნებლო წესდება, რომლითაც 1974 წელს მადრიდში დაარსდა მსოფლიო ტურისტული ორგანიზაცია (World Tourism Organization (Hereinafter “WTO”)), შემდგომში ეს დღე აღინიშნება „მსოფლიო ტურიზმის დღედ“, დღეისათვის გენერალური მდივანი არის ზურაბ პოლოლიკაშვილი. იხ. <<http://www2.unwto.org/content/our-management>> [14.07.2019].

<sup>13</sup> ბირჟაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 187.

<sup>14</sup> ენის მოდელირების ასოციაცია, განმარტებითი ლექსიკონი, იხ. ბმული საძიებო სიტყვის - ტურიზმის შედეგზე:

<<http://www.ena.ge/explanatoryonline?ls=YToyOntzOjE6Ym9kei03M6MjE6IuGDouGD0+GD0OGDmOGDluGDm+GDmCI7cozMToid29yZF9zdGF0aWEiO3M6MDoiIjt9>> [14.07.2019].

<sup>15</sup> საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“, მიღებული 06.03.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №599, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/33370?publication=9>> [14.07.2019].

<sup>16</sup> Vuckovic J., Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 119.

<sup>17</sup> ბირჟაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 18, 23.

ზაფხულის შვებულებით სარგებლობისას უმთავრეს მიზანს სიცხისაგან თავის არიდება წარმოადგენს, რომ ისინი მთაში ან ზღვაზე გაემგზავრებიან დასასვენებლად.<sup>18</sup>

საერთო ჯამში, ტურიზმი დადებით გავლენას ახდენს ადამიანთა ცხოვრებაზე, ერთი მხრივ, მომხმარებლები შორდებიან ჩვეულებრივ, ყოველდღიურ ცხოვრებას განტვირთვის მიზნით, მეორე მხრივ, მომსახურე პირებისთვის ეს არის შემოსავლის მიღების წყარო, რაც ინვესტ ქვეყანაში მცხოვრები მოსახლეობის ეკონომიკური მდგომარეობის ამაღლებას, განსაკუთრებით შიდა ტურიზმი, რა დროსაც არ ხდება თანხის გადინება ქვეყნის ფარგლებს გარეთ. ამისათვის კი აუცილებელია ტურიზმის დაგეგმვა, ეროვნულ, რეგიონულ თუ ადგილობრივ დონეებზე, ეს ყველაფერი მოიცავს სტრუქტურულ დაგეგმვას, ტურისტული ობიექტებისა და მომსახურების სტანდარტებს, დეტალური გეგმების შედგენას ღირსშესანიშნაობებისა თუ სხვა სახის სანახაობებისათვის.<sup>19</sup>

## 2. ტურიზმის სფეროს განვითარების საჭიროება და დაინტერესებულ პირთა როლი

ტურიზმის მენეჯმენტის სწორად განსაზღვრა, სტრატეგიული დაგეგმარება, განათლებული და კვალიფიციური პირების მიერ ხელმძღვანელობა ამ სფეროში არის ქვეყნების ეკონომიკური კეთილდღეობისა და მდგრადობის განვითარების საუკეთესო შესაძლებლობა მსოფლიოს მასშტაბით.<sup>20</sup>

ტურიზმის განვითარების ერთ-ერთი წინაპირობაა ისტორიულ-კულტურული ღირსშესანიშნაობების არსებობა, რითაც მდიდარია ჩვენი ქვეყანა. საქართველო მრავალფეროვანია ბუნებრივი რესურსით, როგორც სამთო, ასევე საზღვაოთი. ეს არის ქვეყანა, სადაც ტურისტს შეუძლია მიიღოს სიამოვნება წელიწადის ნებისმიერ დროს მისი ინტერესის სფეროდან გამომდინარე. მოგზაურობა ყოველთვის იყო მსოფლიოს ხალხთა ურთიერთობის საშუალება, ამის მაგალითია საკომუნიკაციო პროექტი ე.წ. აბრეშუმის გზა, რომლის ერთ-ერთი განშტოება გადიოდა საქართველოზე.<sup>21</sup> ამ ყველაფერთან ერთად, მნიშვნელოვანია ბალანსის დაცვა არსებული ტრადიციების, კულტურის, ღირსშესანიშნაობების და ზოგადად გარემოს შენარჩუნებასა და სწრაფი ტემპით ტურიზმის განვითარებაში, რისთვისაც ადგილობრივი საზოგადოების მაღალი ჩართულობა გადამწყვეტია.<sup>22</sup> ტურიზმის

<sup>18</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 65.

<sup>19</sup> *იქვე*, 151.

<sup>20</sup> *Edgell D. L. Sr.*, International Sustainable Tourism Policy, The Brown Journal of World Affairs, vol. XXII, Issue I, fall/winter 2015, 26.

<sup>21</sup> *ქარუმიძე გ.*, საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001, 151.

<sup>22</sup> *Sharareh A. D., Badaruddin M.*, Local Perception of Tourism Development: A Conceptual Framework for the Sustainable Cultural Tourism, Journal of Management and Sustainability; vol. 3, №2, 2013, 33.

გლობალური ეთიკის კოდექსის<sup>23</sup> მე-4 მუხლის მიხედვით ეს არის სფერო, რომელსაც შეუძლია კაცობრიობის განვითარება, თუ სწორად გამოიყენებენ იმ კულტურულ მემკვიდრეობასა და გარემოს, რომელიც წილად ხვდათ, ხოლო ამავე კოდექსის მე-5 მუხლის მიხედვით, ისე უნდა დაიგეგმოს ტურისტული პოლიტიკა, რომ მისი განვითარებით ხელი შეუწყონ სამუშაო ადგილების შექმნას და ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესებას.<sup>24</sup>

2005 წელს მსოფლიო ტურისტულმა ორგანიზაციამ და გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გარემოსდაცვითი პროგრამის წარმომადგენლებმა შეიმუშავეს გზამკვლევი,<sup>25</sup> რომლითაც განსაზღვრეს, რომ მდგრადი ტურიზმის განვითარება მოითხოვს მასში ჩართული ყველა მონაწილის მაქსიმალურ ინფორმირებულობას, ტურისტებში ცნობიერების ამაღლებას თუ რა მნიშვნელობა აქვს გარემოს შენარჩუნებას სამომავლოდ ტურიზმის განვითარებისათვის. სწორად დაგეგმილი და მართვადი მიმართულებები ხელს უწყობენ ტურიზმის განვითარებას და შესაბამისად ეკონომიკურ ზრდას.<sup>26</sup> ამ მხრივ, მნიშვნელოვანია სატრანსპორტო საშუალებების განვითარება, რომელიც იწვევს მოგზაურობის სისწრაფეს, საჭიროა ქვეყნებს შორის მიმოსვლის რეჟიმის გამარტივება, რაც აგრეთვე ზრდის ტურისტულ ნაკადს.<sup>27</sup> თანამედროვე ინდუსტრიული საზოგადოება ყველა შესაძლო გზით ხელს უწყობს ტურიზმის განვითარებას, ადამიანს აძლევს სტიმულს გახდეს ტურიზმის მონაწილე. ტურისტული განვითარება კი თავის მხრივ ხელს შეუწყობს მკვიდრი მოსახლეობის შემოსავლების ზრდას.<sup>28</sup> დღევანდელი საზოგადოებაში სულ უფრო აუცილებელი ხდება თავის გადასარჩენად ყოველდღიურობისაგან პერიოდული გაქცევა. მრავალი ტურისტისათვის ყოველწლიური შვებულება მხოლოდ დასვენებისა და დაძაბულობის მოხსნის საშუალებაა.<sup>29</sup>

დღითიდღე იზრდება მსოფლიო მოსახლეობის განვითარების დონე და ამ მხრივ უცხო ქვეყნების კულტურის გაცნობის ინტერესი.<sup>30</sup> **დიდია სახელმწიფოს როლი ტურიზმის განვითარებაში, რომლის მხარდაჭერის გარეშეც ეს სფერო სახიფათოდ შეიძლება გადაიქცეს.**<sup>31</sup> „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით „საქართველოს ტურიზმისა და კურორტების დარგში

<sup>23</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი დამტკიცებულია A/RES/406(XIII) რეზოლუციით, WTO გენერალური ასამბლეის მე-13 სესიაზე (ქ. სანტიაგო, ჩილე, 1999 წლის 1 ოქტომბერი) იხ. <<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>>

<sup>24</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>25</sup> Making Tourism More Sustainable, 2005, იხ. <<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>> [14.07.2019].

<sup>26</sup> Edgell D. L. Sr., International Sustainable Tourism Policy, The Brown Journal of World Affairs, vol. XXII, Issue I, fall/winter 2015, 27-29.

<sup>27</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gcc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 1;5.

<sup>28</sup> Ni L., Nurjava I. N., Priority Rights of Indigenous People with Respect to Sustainable Tourism Development, Journal of Law, Policy and Globalization, vol. 80, 2018, 118.

<sup>29</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 76.

<sup>30</sup> *ქარუმიძე ვ.*, საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001, 152.

<sup>31</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gcc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 7.

მმართველობით ფუნქციას ასრულებს ტურიზმისა და კურორტების დარგის მართვის აღმასრულებელი ხელისუფლების უფლებამოსილი ორგანო,“ რომელმაც უნდა წარუდგინოს სახელმწიფოს დარგის განვითარებისათვის ძირითადი მიმართულებები. მას ექვემდებარება რეგიონალური (სამხარეო) სამმართველოები ამავე კანონის 5<sup>1</sup> მუხლის საფუძველზე.<sup>32</sup> აუცილებელია, სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გამოყოს შესაბამისი სახსრები, ხოლო მთავრობამ უნდა დაგეგმოს და მართოს ტურიზმი ქვეყანაში.<sup>33</sup> ხელისუფლებამ, კერძო სექტორმა და ადგილობრივმა მოსახლეობამ უნდა ითანამშრომლონ ეროვნული ტურიზმის განვითარებისათვის.<sup>34</sup> საჯარო სექტორი მეტად უნდა იყოს ჩართული კანონმდებლობის შემუშავებაში, სამართლებრივი წესების რეგულირებაში ტურიზმის სფეროში. მან ასევე უნდა უზრუნველყოს კერძო სექტორის მიერ ტურისტული დანიშნულების ადგილების განვითარებისათვის განსახორციელებელი ინვესტიციების წახალისება.<sup>35</sup> აგრეთვე, მნიშვნელოვანია სამართლიანი მართლმსაჯულების არსებობა გრძელვადიანი და მდგრადი ტურიზმის განვითარებისათვის.<sup>36</sup>

ქვეყანაში ტურისტთა მოზიდვისა და დაინტერესების მიზნით შექმნილი უნდა იყოს შესაბამისი გარემო. ინფრასტრუქტურა ძირითადად მოიცავს საზოგადოებრივ ცენტრებს და შეიმუშავებს ისეთი ობიექტების უზრუნველყოფას, რომლებიც ითვალისწინებენ მომხმარებელთა და ბაზრის მოთხოვნების ძირითად ელემენტებს, როგორცაა შენობები, გზები, სატრანსპორტო სისტემა, გარემოს ხარისხი, ტურისტული მომსახურების მაღალი დონე და სატელეკომუნიკაციო ქსელებით უზრუნველყოფილი გარემო. ინფრასტრუქტურა არის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომელიც ტურისტის მიმართ იმიჯის შესაქმნელად და შთაბეჭდილების მოსახდენად აუცილებელია.<sup>37</sup> ეფექტური ტურიზმის ინდუსტრია ქვეყნის ეკონომიკური გაძლიერების და ხალხის კულტურული დაახლოების, მშვიდობიანი სახელმწიფოთაშორისი დიალოგის დამყარების ფაქტორია. ამ მხრივ, უკრაინის ტურიზმის განვითარების სტრატეგიული მიზანია შექმნას გლობალური,

---

<sup>32</sup> საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“, მიღებული 06.03.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №599, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/33370?publication=9>> [14.07.2019].

<sup>33</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 177,179.

<sup>34</sup> *Ni L., Nurjava I. N.*, Priority Rights of Indigenous People with Respect to Sustainable Tourism Development, Journal of Law, Policy and Globalization, vol. 80, 2018, 119.

<sup>35</sup> *Anuar A. N. A., Ahmed H., Jusoh H., Hussain M. Y.*, Understanding the Role of Stakeholder in the Formation of Tourist Friendly Destination Concept, Published by Canadian Center of Science and Education, Journal of Management and Sustainability; vol. 2, №2; 2012, 71.

<sup>36</sup> ისტორიული ქალაქებისა და რეგიონების ევროპული ასოციაციის (European Association of Historic Towns and Regions (EAHTR, 2006)) მიხედვით, იგი მდგრადი კულტურული ტურიზმის განვითარებისათვის ერთ-ერთი აუცილებელი პრინციპია. *Sharareh A. D.; Badaruddin M.*, Local Perception of Tourism Development: A Conceptual Framework for the Sustainable Cultural Tourism, Journal of Management and Sustainability; vol. 3, №2, 2013, 32.

<sup>37</sup> *Wu Sh.-Ing.*, The Correlation between Factors in Festival Marketing Activities, Visitors Value Perception and Post-Purchase Feelings, Journal of Management and Sustainability; (Published by Canadian Center of Science and Education), vol. 6, №4; 2016, 10.

კონკურენტუნარიანი პროდუქტი მოსახლეობის ტურისტული საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად, უზრუნველყოს ტერიტორიების სრულყოფილი განვითარება და მათი სოციალურ-ეკონომიკური ინტერესების დაკმაყოფილება ამ საფუძველზე.<sup>38</sup>

საბოლოოდ, ყველაფერი ეს მოიაზრება, როგორც ქვეყანაში **მეგობრული ტურიზმის**<sup>39</sup> განვითარება და ჩამოყალიბება, რომელიც დამოკიდებულია დაინტერესებულ მხარეებს შორის მჭიდრო კავშირზე. მეგობრული ტურიზმის დანიშნულება არის კონცეფცია, რომელიც გამოყენებული უნდა იყოს დაინტერესებული მხარის მიერ ტურისტული დანიშნულების პოპულარიზაციისთვის.<sup>40</sup> მოგზაურები ძირითადად სასიამოვნო განცდებს ეძებენ, ამიტომ ხშირად საჭირო ხდება ტურისტული ზონების მოდიფიცირება გართობისა და დასვენებისათვის, ტურისტების მოთხოვნათა დასაკმაყოფილებლად.<sup>41</sup> ბოლო პერიოდში პოპულარული გახდა სხვადასხვა ფესტივალის მონყობა ტურისტთა მოსაზიდად. სადღესასწაულო ღონისძიებების პოპულარიზაციის გარდა, რეგიონული იმიჯის ამაღლებისათვის ინფრასტრუქტურისა და ადგილობრივი მახასიათებლების კოორდინაცია ადგილობრივი ხელისუფლებისა და ბიზნესის მფლობელების მიერ არის გათვალისწინებული, რაც გამოიწვევს ტურისტული ცნობისმოყვარეობის გაზრდასა და ემოციების გაღვივებას რეგიონისკენ.<sup>42</sup> მდგრადი ტურიზმის განვითარების პოლიტიკა, მეტი ინვესტიციის ჩადება ტურიზმის სფეროში ხელს უწყობს ეკონომიკურ განვითარებას, სამუშაო ადგილების შექმნას.<sup>43</sup>

**ტურიზმის განვითარება საბოლოოდ მიგვიყვანს სათანადო სამუშაო ადგილების შექმნით, მზარდი ხელფასისა და უკეთესი ცხოვრების გზამდე,**<sup>44</sup> მაგრამ ამ პროცესში მნიშვნელოვანია გავითვალისწინოთ შემდეგი გარემოება: ორ ელემენტს შორის ურთიერთობებში - გარემო, როგორც ფაქტორი და ტურიზმი, როგორც საქმიანობა - არსებობს პოზიტიური და უარყოფითი გავლენა. უნდა განხორციელდეს ტურისტული საქმიანობის კარგი დაგეგმვა დანიშნულების ადგილას გარემოს დაცვის

<sup>38</sup> *Klymenko O.*, Fraud in the Provision of Travel Services - A Consequence of Gaps in the Legislation, Revista Institutului National Justitiei, NR. 3 (38), 2016, 37.

<sup>39</sup> იგი განსაზღვრავს წარმატებული ტურისტული ქვეყნები ორიენტირებას შექმნან მიმზიდველი ტურისტული გარემო, რათა ხელი შეუწყონ მოგზაურობის პოპულარიზაციას სამშობლოში, თავიანთი ბუნებრივი და კულტურული მემკვიდრეობის დახმარებით უზრუნველყონ ტურისტებისთვის დაუვიწყარი შთაბეჭდილების შექმნა, იხ. <<https://qrius.com/what-makes-country-tourist-friendly/>> [14.07.2019].

<sup>40</sup> *Anuar A. N. A., Ahmed H., Jusoh H., Hussain M. Y.*, Understanding the Factors Influencing Formation of Tourist Friendly Destination Concept, Journal of Management and Sustainability; vol. 2, №1, March 2012, 110.

<sup>41</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 155.

<sup>42</sup> *Wu Sh.-Ing.*, The Correlation between Factors in Festival Marketing Activities, Visitors Value Perception and Post-Purchase Feelings, Journal of Management and Sustainability; (Published by Canadian Center of Science and Education), vol. 6, №4; 2016, 9.

<sup>43</sup> *Edgell D. L. Sr.*, International Sustainable Tourism Policy, The Brown Journal of World Affairs, vol. XXII, Issue I, fall/winter 2015, 32.

<sup>44</sup> *Ni L., Nurjaya I. N.*, Priority Rights of Indigenous People with Respect to Sustainable Tourism Development, Journal of Law, Policy and Globalization, vol. 80, 2018, 119.

მიზნით.<sup>45</sup> ტურიზმის სფეროს განვითარებისათვის კი დიდი მნიშვნელობა ენიჭება უსაფრთხო გარემოს შენარჩუნებას.

### 3. უსაფრთხო ტურისტული გარემოს მნიშვნელობა

ტურიზმზე დიდ გავლენას ახდენს მშვიდობა და უსაფრთხოება.<sup>46</sup> ამ ყველაფერში გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება ქვეყანაში რამდენად მაღალია დანაშაულის მაჩვენებელი, ტერორისტული აქტების რაოდენობა, მიღებულია თუ არა სახელმწიფოს მხრიდან უსაფრთხოების ზომები ამ კუთხით და არის თუ არა ისინი ეფექტური, არსებობს თუ არა გამართული ინფრასტრუქტურა, ტურისტულ ადგილებამდე მისასვლელი გზები. ამასთანავე, ტურიზმის განვითარებასთან ერთად მატულობს აღნიშნულ საქმიანობაზე ზიანის მიყენების რისკები, ეს შეიძლება იყოს ბუნებრივი: სათხილამურო ტრასებისთვის ტყის გაჩეხვა, რაც იწვევს ეროზიას, ზვავს; უხვი ნალექები, მიწისძვრები, ან/და ტექნოლოგიური რისკები: ჰაერის, წყლის, ნიადაგის დაბინძურება, საწარმოთა ავარიები, პოლიტიკური დაძაბულობა, კონფლიქტები, ომები, ტერორისტული აქტები.<sup>47</sup> უსაფრთხოება ძალიან მნიშვნელოვანი სეგმენტია.<sup>48</sup> ტურიზმის ქარტიის მე-3 მუხლი სახელმწიფოს ავალდებულებს დაიცვას ტურისტული გარემო და იზრუნოს მის განვითარებაზე.<sup>49</sup>

ტურისტული უსაფრთხოების საკითხები შეიძლება განხორციელდეს სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარეებთან - ტურიზმის ინდუსტრიის, მთავრობების, ადგილობრივი ხელისუფლებისა და უსაფრთხოების სამსახურების თანამშრომლობით. ეს მიდგომა ეფექტურია, თუ ამ პროცესში მოქალაქეები და ტურისტებიც ჩაერთვებიან.<sup>50</sup> რუმინეთის მთავრობაში ამ მიმართულებით მუშაობს ბუნებრივი კატასტროფების პრევენციის კომისია, რომელიც უნაწილებს მოვალეობებს სხვადასხვა ქვედანაყოფებს, მათ შორის ტურიზმის ეროვნულ ადმინისტრაციას საშიშროებების განეიტრალების მიზნით. არსებული კატასტროფების აღმოფხვრის ღონისძიებებია: კანონი და რეგლამენტი, კატასტროფის სიტუაციებისათვის მზადყოფნა, გაფრთხილებისა და სადამსჯელო მექანიზმების არსებობა, ადგილობრივი მოსახლეობის განათლება და მათი მომზადება; კატასტროფული

<sup>45</sup> *Gherasim M. E., Tanase Gh., The Evolution and Inter-Depenence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice vol. 4(1), 2012, 466.*

<sup>46</sup> *Mekinc J., Music K., Cviki H., Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, US-CHINA Law Review, vol. 13:112, 2016, 113.*

<sup>47</sup> *Gherasim M. E., Tanase Gh., The Evolution and Inter-Depenence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice vol. 4(1), 2012, 468.*

<sup>48</sup> *Vuckovic J., Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 119.*

<sup>49</sup> 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით საქართველოს პარლამენტმა აღიარა ტურიზმის ქარტია, რის შედეგადაც იკისრა მთელი რიგი ვალდებულებები. *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, 2011, 175. <https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf> [14.07.2019].

<sup>50</sup> *Mekinc J., Music K., Cviki H., Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, US-CHINA Law Review, vol. 13:112, 2016, 120.*

სიტუაციების მართვის ორგანიზება, მათ შორის საოპერაციო გეგმის შემუშავება და მასში ჩართული პერსონალის ცოდნის დონის მუდმივად ამაღლება.<sup>51</sup>

**შიდა კანონმდებლობის არასრულფასოვნება და ტურიზმში ეფექტური კონტროლის ნაკლებობა არის ამ სფეროში დანაშაულის ზრდის ერთ-ერთი ფაქტორი.**<sup>52</sup> ტურისტული დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლა მიზნად ისახავს მიზანმიმართული პროცედურების შემუშავებას სახელმწიფო ორგანოთა მხრიდან, განსაკუთრებით ტურისტული სეზონის პიკისას.<sup>53</sup> მნიშვნელოვან რისკს წარმოადგენს საზოგადოების თავშეყრის ადგილები, ღონისძიებები ღია ცის ქვეშ, გასართობი კლუბები, სადაც ტერიორიზმის მაღალი მაჩვენებელია. ამ ადგილების დაცვა და უსაფრთხოება უნდა გაკონტროლდეს მკაცრად.<sup>54</sup>

ტურისტული ინდუსტრია ხდება ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი, გლობალური ეკონომიკური საქმიანობა და ტურიზმის ეფექტურობა ეფუძნება უსაფრთხოებას. ტურიზმი არის ეკონომიკური სექტორის გასაღები, რომელიც ხელს უწყობს ქვეყნის იმიჯის ამაღლებას, უსაფრთხოება ტურიზმის ხარისხსა და განვითარებაში მნიშვნელოვანი ფაქტორია და ტურისტული შეთავაზების ყველა დონეზე სერიოზულად უნდა ჩაითვალოს.<sup>55</sup>

კულტურული ტურიზმისადმი ინტერესი მატულობს, მომხმარებლები ეძებენ უფრო აქტიურ ადგილებს, დაცულ ტერიტორიებში ვიზიტორთა რაოდენობა იზრდება, შესაბამისად მეტია ტურიზმის ინდუსტრიის პასუხისმგებლობა ამ საკითხისადმი.<sup>56</sup> ამასთანავე, გარემოსდაცვითი ფაქტორი არის მნიშვნელოვანი კომპონენტი ხალხის მატერიალური და კულტურული მდგომარეობის გაუმჯობესებისა და საზოგადოების ჰარმონიული განვითარების შენარჩუნებისათვის.<sup>57</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსის მე-3 მუხლი სწორედ ტურისტული გარემოს დაცვასა და შენარჩუნებაზე მიუთითებს.<sup>58</sup>

ტურისტული დანიშნულების ეკონომიკური წარმატება ან მარცხი დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად უზრუნველყოფს ქვეყანა მისი სტუმრების

---

<sup>51</sup> *Gherasim M. E., Tanase Gh.*, The Evolution and Inter-Depence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice vol. 4(1), 2012, 469.

<sup>52</sup> *Klymenko O.*, Fraud in the Provision of Travel Services - A Consequence of Gaps in the Legislation, Revista Institutului National Justitiei, NR. 3 (38), 2016, 37.

<sup>53</sup> *Mekinc J., Music K., Cviki H.*, Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, US-CHINA Law Review, vol. 13:112, 2016, 117.

<sup>54</sup> *Vuckovic J.*, Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 121.

<sup>55</sup> *Mekinc J., Music K., Cviki H.*, Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, US-CHINA Law Review, vol. 13:112, 2016, 114-115.

<sup>56</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 89.

<sup>57</sup> *Romanova O.B.*, Tourism and Environmental Protection, Pace Environmental Law Review, vol. 7, 1989, 185.

<sup>58</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

უსათრთხოებას.<sup>59</sup> ტურიზმის განვითარებასთან ერთად უნდა უზრუნველყონ ტურისტისათვის სასიამოვნო მოგზაურობა, აგრეთვე შეინარჩუნონ გარემოს მდგომარეობა და ამაღლდეს ადგილობრივი მოსახლეობის ცხოვრების დონე.<sup>60</sup> ადმინისტრაციული პროცედურები, როგორცაა სავიზო მიმოსვლა, ისე უნდა იყოს ადაპტირებული, რომ მაქსიმალურად გაადვილდეს თავისუფალი მოგზაურობა.<sup>61</sup> ეს ყველაფერი არის წინაპირობა ქვეყანაში ტურიზმის განვითარებისა და შესაბამისად ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესებისა, რომელიც აისახება თითოეულ მაცხოვრებელზე.

### III. ტურისტული მომსახურება, მონაწილე სუბიექტთა სამართლებრივი მდგომარეობა და ხელშეკრულება ტურისტულ პაკეტზე

ტურიზმი დისტრიბუციისა და მშენებლობის შემდეგ ევროკავშირის მე-3 უმსხვილესი ეკონომიკური საქმიანობაა; იგი მოიცავს მრავალფეროვან პროფესიებსა და მომსახურებას, მათ შორის: განთავსების, დასვენების, გასართობ, სატრანსპორტო და სამგზავრო მომსახურება, საკვებისა თუ სასმელის მხრივ მომსახურება.<sup>62</sup> მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაციის მონაცემებით, 2015 წელს საერთაშორისო ტურისტული მომსახურების შემოსავლებმა დაახლოებით 1.232 მილიარდი აშშ დოლარი შეადგინა და საერთაშორისო ტურისტების რაოდენობა 1.184 მლნ. აღამიანია.<sup>63</sup> რაც უფრო მეტია აღამიანთა ჩართულობა ნებისმიერ სფეროში, იქ მატულობს კონფლიქტის წარმოშობის ალბათობაც, რომელიც სამართალმა უნდა დაარეგულიროს მყარი საკანონმდებლო ბაზის შექმნით.<sup>64</sup>

ტურიზმის ორი სახეობაა გავრცელებული, პირველი, დაგეგმილი ან ორგანიზებული ტურიზმი - ტურისტული ორგანიზაციების მიერ ექსკურსიებისა და მარშრუტების მიხედვით მოწყობილი მგზავრობა, მეორე, დაუგეგმავი და არაორგანიზებული ტურიზმი, როდესაც გარკვეული ჯგუფები თავად გეგმავენ მარშრუტს და მის მიხედვით მოგზაურობენ.<sup>65</sup> როცა ტურისტული მოგზაურობის დაგეგმვა ხდება, სწორედ აქ წარმოიშობა მონაწილე მხარეთა უფლებამოსილებების განსაზღვრის აუცილებლობა, რათა მოექცეს სამართლებრივ ჩარჩოებში ეს

<sup>59</sup> *Mekinc J., Music K., Cviki H.*, Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, *US-CHINA Law Review*, vol. 13:112, 2016, 115.

<sup>60</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 167.

<sup>61</sup> ტურიზმის გლობალური ფორუმის კოდექსი, მუხ. 8, ნაწილი 4, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>62</sup> *Rudenko O. V.*, Current Activities of the European Commission on the Implementation of the Legal and Other Aspects of Sustainable Tourism in the European Union, *the Journal of Eastern European Law*, №44, 2017, 32-33.

<sup>63</sup> *Kala N., Abayeldinov Y., Furman T., Ponomarev A.*, The World Tourism Organization for Countering Terrorist Threats, *J. East Asia & International Law*, vol. 10, 2017, 550.

<sup>64</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, *gccc.ge*, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 2.

<sup>65</sup> *Romanova O.B.*, Tourism and Environmental Protection, *Pace Environmental Law Review*, vol. 7, 1989, 189.



ურთიერთობები. ორგანიზებული ტურიზმი მოიცავს ტურისტულ მომსახურებას, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის<sup>66</sup> (შემდგომ ტექსტში: სსკ) 657 I მუხლის მიხედვით ტურიზმი მომსახურების ერთ-ერთი სახეა.<sup>67</sup> **გარიგების მომსახურების ხელშეკრულებად კვალიფიცირებისათვის კი აუცილებელია ერთ მხარეს წარმოადგენდეს მომხმარებელი, ხოლო მეორე მხარეს მენარმე სუბიექტი.**<sup>68</sup>

ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია განისაზღვროს რას მოიცავს ტურისტული მომსახურება, რა სამართლებრივი აქტებით არის დარეგულირებული საქართველოში ტურიზმის სფეროში ჩართულ პირთა უფლება-მოვალეობები და შეესაბამება თუ არა ისინი ევროპის სხვა ქვეყნებში არსებულ რეგულაციებს; იმისათვის, რომ მონაწილე სუბიექტები მეტად იყვნენ დაცული, რა საბაზისო მექანიზმები არსებობს მათი განათლების დონის ასამაღლებლად, სამომხმარებლო განათლების დონეს რა მნიშვნელობა შეიძლება ჰქონდეს შემდგომ ურთიერთობებში; განსახილველია ვინ არიან ტურისტული მომსახურების მთავარი მონაწილე პირები და რამდენად სრულყოფილია მათი დაცვის მაჩვენებელი; საბოლოოდ, მხარეები თანხმდებიან ხელშეკრულების საგანზე, რა შეიძლება იყოს იგი, რა მონაცემებს უნდა შეიცავდეს შეთანხმება, რომ სრულყოფილი მომსახურება იყოს განეული ტურისტულ ურთიერთობებში. უნიკალური ბაზრის შექმნასა და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფას შორის აუცილებელი ბალანსის დამყარება როგორ ამოცანას წარმოადგენს ნებისმიერი სახელმწიფოსათვის.<sup>69</sup>

## 1. ტურისტული მომსახურების განმარტება და მისი საკანონმდებლო რეგულირება საქართველოში

ქვეყნის უზენაესი კანონის - საქართველოს კონსტიტუციის<sup>70</sup> მე-14 მუხლით აღიარებული ერთ-ერთი მთავარი უფლება მიმოსვლის თავისუფლება სწორედ მოქალაქეთა თავისუფალი გადაადგილების უფლებას ეხება, რომელსაც მოიცავს ტურისტული მომსახურება. გარდა ამისა, სსკ-ს წიგნი მესამე, ვალდებულებითი სამართლის კერძო ნაწილის პირველი კარის მეთერთმეტე თავი არეგულირებს

<sup>66</sup> საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი, მიღებული: 26.06.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №786, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/31702>> [14.07.2019].

<sup>67</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 4.

<sup>68</sup> *Hondius E.*, The Notion of Consumer: European Union versus Member States, *Sidney Law Review*, vol. 28:29, 2006, 95, იხ. ციტირება: *ლაკერბაია თ.*, ხელშეკრულების დადებაზე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, 2014, 103.

<sup>69</sup> *Condrea E., Popovici V., Bucur Crina R.*, The Consumers' Protection Romania-Authorities' Permanent Preoccupation, 600. იხ. <<http://steconomicueoradea.ro/anale/volume/2008/v2-economy-and-business-administration/106.pdf>> [14.07.2019].

<sup>70</sup> საქართველოს კონსტიტუცია, მიღებული: 24.08.1995 წ.-ს, საქართველოს რესპუბლიკის პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №786, იხ. <<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/30346?publication=35>> [14.07.2019].

ტურისტული მომსახურების მიმართ მოქმედ წესებს, უფრო სპეციალურ ნორმებს განსაზღვრავს საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ.“ სამწუხაროდ, ქვეყანაში ჯერ-ჯერობით არ არის მიღებული კანონი „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“, რომელიც ასევე დაარეგულირებდა სამომხმარებლო ურთიერთობებს, მათ შორის ტურისტული მომსახურების მიმართულებით.

2016 წლის 1 ივლისიდან ძალაში შევიდა „ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის“ (შემდგომ ტექსტში: „ასოცირების შეთანხმება“).<sup>71</sup> ეს გულისხმობს ევროკავშირის აქტების იმპლემენტაციას საქართველოს კანონმდებლობაში დადგენილი ვადების მიხედვით, ამავე დროს - ევროსასამართლოს პრაქტიკის გათვალისწინებასაც ქართულ მართლმსაჯულებაში.<sup>72</sup> ასოცირების შეთანხმებით, დანართი XXIX<sup>73</sup> საქართველომ იკისრა ვალდებულება შეთანხმების ძალაში შესვლიდან 5 წლის განმავლობაში დაუახლოვოს შიდა კანონმდებლობა „1990 წლის 13 ივნისის საბჭოს 90/314/EEC დირექტივას მოგზაურობის, არდადეგებისა და ტურების პაკეტების შესახებ“ (შემდგომ ტექსტში: „საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა“).<sup>74</sup> აქედან გამომდინარე, სხვადასხვა საკითხის განხილვისას თემაში შედარებული იქნება დღეისათვის რამდენად შეესაბამება ქვეყანაში მოქმედი რეგულაციები ზემოთ მითითებულ დირექტივას. მაგრამ ევროპის საბჭომ 2015 წლის 25 ნოემბერს მიიღო „ევროპული კავშირის ახალი 2015/2302 დირექტივა ტურისტული პაკეტისა და მასთან დაკავშირებული ღონისძიებების შესახებ“ (შემდგომ ტექსტში: „ახალი 2015/2302 დირექტივა“), რომელიც ძალაში შევიდა 2018 წლის 1 ივლისიდან და რომლითაც გაუქმდა ევროპული საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა.<sup>75</sup> ევროპული კავშირის წევრი სახელმწიფოები ვალდებულნი არიან

---

<sup>71</sup> ეს არის საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულება და შეთანხმება, რომლითაც ქვეყანამ იკისრა მთელი რიგი ვალდებულებების შესრულება, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/2496959?publication=0>> [14.07.2019], ზოგიერთი მათგანის შესრულების ვადა აითვლება ხელმოწერისა და მიღების დღიდან (27.06.2014), ამასთან დაკავშირებით იხ. Council Decision of 16 June 2014 on the signing, on behalf of the European Union, and provisional application of the Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part (2014/494/EU) <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2014.261.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2014:261:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.261.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2014:261:TOC)> [14.07.2019].

<sup>72</sup> მაისურაძე დ., სულხანიშვილი ე., ვაშაკიძე ვ., ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი, შრომის სამართალი, კორპორაციული სამართალი, კონკურენციის სამართალი, თბილისი 2018, 12.

<sup>73</sup> ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/2496959?publication=0>> [14.07.2019].

<sup>74</sup> Council Directive of 13 June 1990 (European); On package travel, package holidays and package tours (90/314/EEC), (Hereinafter: “Council Directive 90/314/EEC”), იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>75</sup> Directive (EU) 2015/2302 Of The European Parliament And Of The Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, art. 28-29,

შესაბამისობაში მოიყვანონ შიდა კანონმდებლობა ახალ 2015/2302 დირექტივასთან, გაურკვეველია, რატომ უნდა მიუსადაგოს საქართველომ 1990 წელს მიღებულ დირექტივას შიდა აქტები<sup>76</sup>, იმ ფონზე, როცა იგი არც თუ დეტალურად და სრულყოფილად განსაზღვრავს ტურისტულ მომსახურებაში არსებულ ურთიერთობებს, რასაც თემის მიმდინარეობისას დავინახავთ.

საქართველო 1993 წლიდან არის მსოფლიო ტურისტული ორგანიზაციის წევრი,<sup>77</sup> რის საფუძველზეც ტურისტულ მომსახურებასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს ქვეყანაში აწესრიგებს აგრეთვე ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, რომელიც აღიარებულია საქართველოს მიერ<sup>78</sup> და ტურიზმის ქარტია.<sup>79</sup>

სსკ-ს მე-11 თავი ეთმობა ტურისტულ მომსახურებას, მისი ცნება სსკ-ს 657 I მუხლში მოიხსენიება, როგორც „ტურისტული ხელშეკრულება“, რაც საკანონმდებლო ხარვეზს წარმოადგენს.<sup>80</sup> გერმანიის სამოქალაქო კოდექსის (შემდგომ ტექსტში: „გსკ“) § 651a. (1) მუხლის თანახმად, ეს არის ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება.<sup>81</sup> **გერმანული სასამართლო პრაქტიკით ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება მიეკუთვნება ნარდობის სახეობას.**<sup>82</sup> ქართული კანონმდებლობით ტურისტული ხელშეკრულება მიეკუთვნება ორმხრივ, სასყიდლიან, ვადიან და კონსესუალურ ხელშეკრულებას. იგი ძალაში შედის მხარეთა მიერ შეთანხმების მიღწევისა და ხელმოწერის მომენტიდან, რომელიც წინ უსწრებს მომსახურების დაწყებას და მთავრდება მოგზაურობის დასრულებისთანავე.<sup>83</sup> ტურისტული მომსახურება არის გარკვეულ მოქმედებათა ერთობლიობა, რომლითაც უნდა დაკმაყოფილდეს ტურისტის მოთხოვნილებები, უნდა შეეფერებოდეს ტურიზმის მიზნებსა და ტურისტული პროდუქტის ხასიათს, მიმართულებებს, რომელიც არ ეწინააღმდეგება ზნეობის პრინციპებს.<sup>84</sup> იგი არის მიზანმიმართული ქმედებების ერთობლიობა ტურისტის მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად.<sup>85</sup>

---

(Hereinafter: “Directive (EU) 2015/2302”), იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>76</sup> ლაკერბაია თ., ბალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ. (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 90.

<sup>77</sup> იხ. <<http://www2.unwto.org/members/states>> [14.07.2019].

<sup>78</sup> დამტკიცებული A/RES/406(XIII) რეზოლუციით, WTO-ს გენერალური ასამბლეის მე-13 სესიაზე (ქ. სანტიაგო, ჩილე, 1999 წლის 1 ოქტომბერი) იხ. <<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>> [14.07.2019]. მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>79</sup> აღიარებულია საქართველოს პარლამენტის 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით, იხ. <<https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf>> [14.07.2019].

<sup>80</sup> გაბიჩვაძე შ., ტურისტული მომსახურების სამოქალაქო სამართლებრივი რეგულირება, მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37) 13, 74, 75.

<sup>81</sup> კროპოლოერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანი თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დაავალებით, თბილისი, 2014, 493.

<sup>82</sup> იქვე, 489, ველი 1.

<sup>83</sup> ცისკაძე მ., ჭანტურია ლ. (რედ), სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, თბილისი, 2001, 292-293.

<sup>84</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 55.

<sup>85</sup> ბირჟაკოვი მ., მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 99.

საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა ამ მხრივ განმარტავს მხოლოდ „ტურისტულ პაკეტს“, თუ რას მოიცავს იგი, რაზეც შემდგომ თავებში გვეყენება საუბარი და „ხელშეკრულების“ ცნებას, ეს არის შეთანხმება მომხმარებელსა და ორგანიზატორს, ან საცალო მოვაჭრეს შორის.<sup>86</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი ერთმანეთისაგან განასხვავებს ოთხი სახის ტურისტულ მომსახურებას, ეს არის მგზავრთა გადაყვანა, რომელიც სატრანსპორტო მომსახურებას მოიცავს, განთავსება, რომელიც არ შედის სატრანსპორტო მომსახურებაში, მანქანის ქირაობა, მათ შორის მოტოციკლის და სხვა ტურისტული მომსახურება, რომელიც არ შედის წინა სამ მომსახურებაში<sup>87</sup>, ეს უკანასკნელი კი ითვლება მნიშვნელოვან შემადგენელ ნაწილად, თუ მოიცავს მომსახურების 25 %-ს.<sup>88</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივის მეორე პენიშნის თანახმად, დღეისათვის სამგზავრო მომსახურება არა მხოლოდ წინასწარ განსაზღვრული ტურისტული პაკეტის ელემენტებით, არამედ სხვა, მასთან დაკავშირებული მომსახურებებითაც არის მონყოილი და შერწყმული პაკეტთან, ყველაფერი ეს „ნაცრისფერ ზონას“ ქმნის იურიდიულ ბაზაში 90/314 /EEC დირექტივის მიხედვით, ამიტომ გახდა აუცილებელი დღევანდელ მდგომარეობაზე წესების მორგება და ახალი, შედარებით სრულყოფილი დირექტივის მიღება.<sup>89</sup>

გლობალური ეთიკის კოდექსის მე-2 მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, ტურისტული საქმიანობა უნდა ითვალისწინებდეს მამაკაცისა და ქალის თანასწორობას; ქვეყნებმა უნდა უზრუნველყონ ადამიანის უფლებების დაცვა, მათ შორის ყველაზე დაუცველი ჯგუფების უფლებები, განსაკუთრებით ბავშვების, მოხუცების, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა, ეთნიკური უმცირესობების და აგრეთვე მკვიდრი მოსახლეობის.<sup>90</sup>

შეიძლება ითქვას, რომ ტურიზმის სფეროში არსებობს როგორც შიდა, ისე საერთაშორისო რეგულაციები, რომლებიც განსაზღვრავენ ტურისტული მომსახურების სამართლებრივ ელემენტებს, თუ რამდენად ეფექტურია საკანონმდებლო ჩანაწერები ამას თანდათან დაეინახავთ, ტურისტული მომსახურების

<sup>86</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 2. იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>87</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 3, paragraph 1, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>88</sup> The Package Travel and Linked Travel arrangements regulations, 2018, 5. იხ. <[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf)> [14.07.2019].

<sup>89</sup> დაკავშირებული მოგზაურობა, ნიშნავს არანაკლებ ორ სხვადასხვა სახის სამგზავრო მომსახურებას, რომელიც შეძენილია იმავე მოგზაურობის ან დასვენების მიზნით, რომელიც არ წარმოადგენს პაკეტს: ა. თუ ის ცალკე შეიჩრა მოგზაურის მიერ და გადახდაც ცალკე მოხდა ამ მომსახურებაზე. ბ. რომელიც შერჩეულია სხვა საცალო მოვაჭრისაგან და დაიდო პირველი, მთავარი ტურისტული პაკეტის შესყიდვიდან 24 საათის განმავლობაში. Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 3, paragraph 5, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>90</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

სამართლებრივი რეგულირება აუცილებელია, რადგან მასში ბევრი წვრილი მენარმეა ჩართული.<sup>91</sup> რაც შეეხება ცნების განმარტებას, თუ რას მოიცავს ტურისტული მომსახურება, სსკ-ს 657 I მუხლზე დაყრდნობით ეს არის მომსახურების ერთ-ერთი სახე, რომელშიც მონაწილეობს მოგზაურობის მომწყობი (ტურისტული საწარმო) და ტურისტი (მოგზაური), რომელთა შორის უფლება-მოვალეობებიც უნდა იყოს დარეგულირებული სამართლებრივად.

## 2. განათლების დონის ამაღლება მომსახურების სფეროში - მომხმარებელთა დაცვის წინაპირობა

დარგის განსავითარებლად ტურიზმის პროფესიული და აკადემიური სწავლების საგანმანათლებლო სისტემის ჩამოყალიბება და ხელშეწყობა აუცილებელი გარემოებაა.<sup>92</sup> ზოგადად, მომსახურების ტიპის ურთიერთობებში ჩართული ერთ-ერთ პირს წარმოადგენს მომხმარებელი, ასეთად მიიჩნევა ფიზიკური პირი, რომლის მოქმედების მიზანიც არ არის მისი სამეწარმეო საქმიანობა,<sup>93</sup> ეს არის ფიზიკური პირი და მისი მოქმედების ინტერესი არის სავაჭრო, სამეწარმეო და პროფესიული საქმიანობის მიღმა.<sup>94</sup> იმისათვის, რომ სამომხმარებლო ურთიერთობები იყოს დაცული რიგი კანონდარღვევებისაგან, განათლებას შეუძლია მომხმარებლებისთვის უნარ-ჩვევების გამომუშავება არსებული გამოწვევების დასაკმაყოფილებლად, თითოეული მათგანის ჩართულობის გაუმჯობესება ბაზარზე და ამით მათი კეთილდღეობის გაზრდა. ამავე ნიშნით, მომხმარებელთა ინფორმირებული არჩევანი ხელს უწყობს ეფექტურ კონკურენციას და კარგად ფუნქციონირებს ბაზრებზე.<sup>95</sup>

ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის<sup>96</sup> წევრ ქვეყნებში და არანეწერი ეკონომიკურ ქვეყნებში სამომხმარებლო განათლების სამი

<sup>91</sup> *კროპპოლერი, ი.*, მთარგმნელები - *ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანია თ.*, გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 490, ველი 2.

<sup>92</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 260.

<sup>93</sup> *მაისურაძე ა.*, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საბაზისო მიდგომები სამართლის ოჯახების მიხედვით, სამართალი და მსოფლიო, #8, თბილისი, 2017, 110.

<sup>94</sup> *Howells G.*, Consumer Concepts for a European Code., New Features in Contract Law, *R. Schulze* ed. pub. München, Sellier, European Law Publishers, 2007, 119-135. იხ. ციტირება: *ლაკერბაია თ.*, ხელშეკრულების დადებაზე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, 2014, 99.

<sup>95</sup> Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use, DSTI/CP(2007)11/REV4, 4. იხ. [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En) [14.07.2019].

<sup>96</sup> The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (იხ. <https://www.oecd.org/> [14.07.2019].) აქ გაერთიანებულია დაახლოებით 30 დემოკრატიული ქვეყნის მთავრობა, რომლებიც

ფორმაა: „ფორმალური, უწყვეტი და მიზნობრივი განათლება.“<sup>97</sup> ეს არის ერთ-ერთი ყველაზე ძლიერი იარაღი, რომელიც უზრუნველყოფს შესაბამისი უნარებისა და კომპეტენციების განვითარებას პიროვნებაში, რათა გახდეს მყარი მომხმარებელი.<sup>98</sup>

სამომხმარებლო განათლება მოიცავს, მაგალითად, მომხმარებელთა უფლებებსა და ვალდებულებებს, პირად ფინანსებს, ციფრულ მედიასა და ტექნოლოგიებს. ასეთი განათლება უნდა განიხილებოდეს როგორც გრძელვადიანი და უწყვეტი პროცესი, რაც მომხმარებელთა ცხოვრების მასშტაბით უკეთეს გადაწყვეტილებებსა და უნარებს ავითარებს. **სამომხმარებლო განათლება ხელს შეუწყობს კრიტიკული აზროვნების განვითარებას და ცნობიერების ამაღლებას, რითაც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს უფრო აქტიური გახდეს.**<sup>99</sup> ტურისტთა რიცხვის ზრდასთან ერთად იზრდება მოთხოვნა კვალიფიციურ პერსონალზე. მართალია უმაღლესი სასწავლებლები ამზადებენ ტურიზმის სპეციალისტებს, თუმცა დაბალი ან საშუალო რანგის პროფესიული პერსონალისთვის ქვეყანაში არ არსებობს ტურისტთა სკოლა, რომელიც ორიენტირებული იქნება კადრების მომზადება/გადამზადებაზე. ამის გამოა, რომ ქვეყანაში მწვავედ დგას მომსახურების მაღალი დონის პრობლემა. ტურიზმის სექტორის განათლებისა და კადრების მომზადების დონე არ შეესაბამება მოთხოვნებს.<sup>100</sup>

**განვითარებული ქვეყნების მიდგომები განისაზღვრება სამომხმარებლო განათლების სავალდებულოობით, რომელსაც ითვალისწინებენ კანონმდებლობაში.** აუცილებელია ინფორმირება მისი უფლებების შესახებ, ცოდნა, თუ როგორ დაიცვას საკუთარი თავი სხვადასხვა პრობლემებისგან და გაუმკლავდეს მომდევნო შედეგებს, ასევე ბაზარზე პროაქტიულად მოქმედების უნარი.<sup>101</sup>

---

ერთად მუშაობენ გლობალიზაციის ეკონომიკურ, სოციალურ და გარემოსდაცვით გამოწვევებზე. Promoting Sustainable Consumption - Good Practices in OECD Countries, OECD, 2008, 2. ობ. <<https://www.oecd.org/greengrowth/40317373.pdf>> [14.07.2019].

<sup>97</sup> ფორმალური განათლება ეხება სწავლების პროგრამას საგანმანათლებლო დაწესებულებაში, ზრდასრულთა სასწავლო ცენტრში ან სამუშაო ადგილზე. უწყვეტი განათლება მოიცავს ყველა მიზანმიმართულ სასწავლო საქმიანობას "აკვანიდან საფლავამდე", მიზნობრივი განათლება ეხება კონკრეტულ მომხმარებელთა ჯგუფებისთვის განკუთვნილ საგანმანათლებლო საქმიანობას, რომელიც არის დაუცველი (მაგ. ინვალდი, დაბალი შემოსავლის მქონე პირები, ეთნიკური უმცირესობები), Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use, DSTI/CP(2007)11/REV4, 7. ობ. <[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En)> [14.07.2019].

<sup>98</sup> ავსტრიისა და ირლანდიის განათლების სისტემაში პრიორიტეტული საკითხია სწავლება და უნარების განვითარება სამომხმარებლო სფეროში. Promoting Sustainable Consumption - Good Practices in OECD Countries, OECD, 2008, 26. ობ. <<https://www.oecd.org/greengrowth/40317373.pdf>> [14.07.2019].

<sup>99</sup> Consumer Education Policy Recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy, OECD, Paris, DSTI/CP, 2009, 5/Final, 3.

<sup>100</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 222-223.

<sup>101</sup> Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use,

დღესდღეობით მომხმარებელთა რიცხვი იზრდება კომპლექსურ ბაზრებზე, რაც გამომწვეულია ინფორმაციის მზარდი რაოდენობითა და პროდუქტების გაფართოებით. კარგი არჩევანის გაკეთება და მათი ინტერესების დაცვა მოითხოვს ცოდნის უფრო ფართო სპექტრს.<sup>102</sup> ყველა ბავშვი და ახალგაზრდა არის პოტენციური მომხმარებელი, მათ აქვთ იგივე უფლებები, რაც მოზრდილებს, ამიტომ თავიდანვე აუცილებელია მათი ცნობიერების ამაღლება სამომხმარებლო სფეროში, რათა გამოუმუშავდეთ საჭირო უნარ-ჩვევები და მიიღონ სწორი გადაწყვეტილება არჩევანის გაკეთებისას. ირლანდიაში როგორც დანყებითი, ისე საშუალო სკოლის სასწავლო პროგრამებში არსებობს უამრავი შესაძლებლობა, განივითაროს მოზარდმა სამომხმარებლო ცოდნა და უნარები, ასევე მოიძიოს საჭირო საკითხები და თემები.<sup>103</sup>

უმეტეს ქვეყნებში მიიჩნევენ, რომ განათლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს წარმოადგენს, მომხმარებლები უკეთ იცავენ და უზრუნველყოფენ თავიანთი უფლებების რეალიზებას და აცნობიერებენ პასუხისმგებლობებს. **ნორვეგიის სამომხმარებლო განათლების პოლიტიკა ფორმალურ განათლებაზეა ორიენტირებული**, რადგან მნიშვნელოვანია მოსწავლისათვის სკოლის ასაკიდან გაეცნოს სპეციალიზებულ ცოდნას, რომელსაც გამოიყენებს კომპლექსურ საზოგადოებაში, აგრეთვე მედია მჭიდროდ თანამშრომლობს სამომხმარებლო ორგანიზებთან, ამ საკითხებზე მისი მუშაობა განიხილება, როგორც მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება პოლიტიკისა და სამომხმარებლო ინსტიტუტების ეროვნულ დონეზე.<sup>104</sup>

სამომხმარებლო განათლების სწავლების ელემენტები უნდა განსხვავდებოდეს იმგვარად, რომ მორგებული იყოს ყველანაირი შესაძლებლობის მქონე ადამიანთა მიმართ, როგორცაა მაგალითად, ხანდაზმული, ბავშვი, უნარშემზღვეული ადამიანი.<sup>105</sup> **ესპანეთის კონსტიტუციის 51-ე მუხლი ითვალისწინებს, რომ ხელისუფლებამ უნდა უზრუნველყოს სამომხმარებლო ინფორმაციისა და განათლების მიწოდება მოქალაქეებზე, კონსულტაციები მთავრობასა და მომხმარებელთა ასოციაციას შორის ხდება მომხმარებელთა საბჭოს მეშვეობით, რომელიც ძირითადად ჩართულია ტრენინგის განმტკიცებაში და სამომხმარებლო**

---

DSTI/CP(2007)11/REV4, 4, 114. ob.  
<[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En)> [14.07.2019].

<sup>102</sup> Consumer Education Policy Recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy, OECD, Paris, DSTI/CP, 2009, 5/Final, 3.

<sup>103</sup> Overview of Consumer Education in Europe, 4. ob.  
<[https://www.academia.edu/14258385/Overview\\_of\\_consumer\\_education\\_in\\_Europe](https://www.academia.edu/14258385/Overview_of_consumer_education_in_Europe)> [14.07.2019].

<sup>104</sup> Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use, DSTI/CP(2007)11/REV4, 6, 68-69. ob.  
<[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En)> [14.07.2019].

<sup>105</sup> Consumer Education Policy Recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy, OECD, Paris, DSTI/CP, 2009, 5/Final, 5.

განათლების კამპანიების მომზადებასა და განხორციელებაში. ეროვნული, რეგიონალური და ადგილობრივი მედია მნიშვნელოვანი პარტნიორები არიან სამომხმარებლო განათლებაში, ისინი აშუქებენ სხვადასხვა სამაუწყებლო გადაცემებსაც ინფორმირებულობის კუთხით.<sup>106</sup>

**ქართულ კანონმდებლობაში არც საქართველოს კონსტიტუცია და არც სხვა სამართლებრივი აქტი არ ითვალისწინებს სამომხმარებლო სამართლის კუთხით განათლების მიღებაზე მითითებებს, ამ ტაპზე, როცა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონიც არ გვაქვს მიღებული, რთულია საუბარი სამომხმარებლო განათლების მიღების სავალდებულობაზე, საჭიროა ახალ კანონში, რომელიც ჯერ პროექტის სახით გამოქვეყნდება, გათვალისწინებული იყოს მოქალაქეთა ცხოვრების გარკვეულ ეტაპზე, სკოლისა თუ შემდგომ პერიოდში განათლების მიღების შესაძლებლობა სამომხმარებლო კუთხით, მათ შორის ტურიზმის სფეროში იმ ფონზე, როცა ქვეყანა ახალი გამოწვევების წინაშეა და ტურისტული ურთიერთობები დღითიდღე იზრდება. და ბოლოს, **ისწავლო სამომხმარებლო განათლება ნიშნავს მითით განათლება ცხოვრების შესახებ, იყო ინფორმირებული, გამოიყენო სწორად და ამით დაიცვა საკუთარი თავი და გარემო.**<sup>107</sup>**

### 3. ტურისტული მომსახურების მონაწილე პირთა სამართლებრივი მდგომარეობა

არ აქვს მნიშვნელობა სად და რატომ მიდიხარ, იქ ყოველთვისაა რაღაც ახალი და შესანიშნავი, რომელიც უნდა აღმოაჩინო.<sup>108</sup> XXI საუკუნის ერთ-ერთ ყველაზე აქტიურ სფეროში ჩართული პირები უმეტესად ამ პრინციპით გადაადგილდებიან სხვადასხვა მიმართულებით. ამის გამოა, რომ უკანასკნელ წლებში განსაკუთრებით იზრდება მომხმარებლის მნიშვნელობა, მისი ძალა, მწარმოებელი იძულებულია შესაბამისი რეაგირება მოახდინოს მის მოთხოვნებზე, რათა დააკმაყოფილოს იგი.<sup>109</sup> ტურისტული მომსახურების მხარეებს საქართველოში სსკ-ს 657 I მუხლის ჩანაწერიდან წარმოადგენენ **მოგზაურობის მომწყობი და ტურისტი**, ვინ არიან ეს სუბიექტები, რა სამართლებრივი სტატუსით მონაწილეობენ მომსახურების ხელშეკრულებაში, არსებობს თუ არა აუცილებლობა მოგზაურობის მომწყობი აკმაყოფილებდეს გარკვეულ მოთხოვნებს, რათა მომხმარებელს შესთავაზოს სრულფასოვანი პროდუქტი, ვინაიდან ტურისტული შეთავაზება უნდა

<sup>106</sup> Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use, DSTI/CP(2007)11/REV4, 84-85. ob.  
<[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En)> [14.07.2019].

<sup>107</sup> Overview of Consumer Education in Europe, 10. ob.  
<[https://www.academia.edu/14258385/Overview\\_of\\_consumer\\_education\\_in\\_Europe](https://www.academia.edu/14258385/Overview_of_consumer_education_in_Europe)> [14.07.2019].

<sup>108</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 89.

<sup>109</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 88.



იყოს შესაბამისი ახალი „გლობალური საფრთხეების“ მიმართ,<sup>110</sup> აქვს თუ არა მოგზაურს უფლება ჩაანაცვლოს მისი თავი სხვა პირით ხელშეკრულებაში, ყველაფერი ეს წარმოადგენს განხილვის საგანს.

#### ა) ლიცენზირებული მოგზაურობის მომწყობი, როგორც მომხმარებლის დაცვის გარანტი

ქართულ კანონმდებლობაში სსკ-ს 657 I მუხლი უთითებს, რომ მომსახურების გამწვანად, მოგზაურობის მომწყობად მიიჩნევა ტურისტული საწარმო. „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის მე-20 პუნქტი ცალკე განმარტავს „ტუროპერატორის“ ცნებას, ეს არის „იურიდიული პირი ან ინდივიდუალური მენარმე, რომელიც ახორციელებს ტურისტული პროდუქტის ფორმირებასა და რეალიზაციას“. ისევე, როგორც „ტურაგენტი“ ამავე მუხლის 21-ე პუნქტით. *არსებობს სხვადასხვა მოსაზრება, თუ რა იურიდიული სტატუსის მატარებელია მოგზაურობის მომწყობი. ერთ-ერთი მოსაზრების თანახმად, „ტურისტული მომსახურება მიიჩნევა სამენარმეო საქმიანობად, რის გამოც მოგზაურობის მომწყობი შეიძლება იყოს მხოლოდ საწარმო, რომელიც „მენარმეთა შესახებ“ კანონის მოთხოვნათა დაცვით ახორციელებს სამენარმეო საქმიანობას ტურისტული მომსახურების სფეროში“.*<sup>111</sup> ამის საწინააღმდეგოდ აცხადებენ, რომ „მოგზაურობის მომწყობის მიმართ რაიმე შეზღუდვას მოქმედი კანონმდებლობა არ ითვალისწინებს. იგი შეიძლება იყოს ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი და გაერთიანება, რომელიც არ არის იურიდიული პირი.“<sup>112</sup> საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა მხოლოდ განმარტავს ორგანიზატორსა და საცალო მოვაჭრეს, ორგანიზატორად მიიჩნევა პირი, რომელიც ორგანიზებას უწევს პაკეტის გაყიდვას და სთავაზობს მას მომხმარებელს პირადად ან საცალო მოვაჭრის საშუალებით.<sup>113</sup>

კანონმდებელი, როგორც „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის ზემოთ ნაჩვენები შესაბამისი ჩანაწერით, აგრეთვე სსკ-ს ზემოთ მითითებული ნორმით სწორედაც რომ აკონკრეტებს ტერმინით „ტურისტული საწარმო“ ხელშეკრულების ერთ-ერთი მხარის სამართლებრივ სტატუსს, საწარმო კი სხვა არაფერია, თუ არა „მენარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონით ამომწურავად განსაზღვრული სამართლებრივ ფორმათაგან ერთ-ერთი, რომელიც ახორციელებს

<sup>110</sup> გლობალურ საფრთხეებში მოიაზრება ტერორიზმი, მასშტაბური დანაშაულები, გლობალური დათობა, გარემოს დაბინძურება, ფართომასშტაბიანი მიგრაცია და სხვა). *Vuckovic J.*, Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, *International Journal Economics & Law*, vol. 5, 2015, 119.

<sup>111</sup> *ცისკაძე მ.*, ჭანტურია ლ. (რედ), სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, თბილისი, 2001, 292.

<sup>112</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 11.

<sup>113</sup> „საცალო მოვაჭრედ“ ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტით ითვლება პირი, რომელიც ჰყიდის ან სთავაზობს ტურისტულ პაკეტს პიროვნებას ორგანიზატორთან ერთად. Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 2, paragraph 2, paragraph 3. იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

სამენარმეო საქმიანობას და რომელიც არ შეიძლება იყოს ფიზიკური პირი, გარდა ინდ. მენარმისა. *შესაბამისად, გასაზიარებელია მოსაზრება, რომლითაც მოგზაურობის მომსახურების მიმწოდებელი იყოს სამენარმეო საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტი.* მენარმე, ამ შემთხვევაში ტურისტული სააგენტო, ორგანიზატორი, მომსახურების მიმწოდებელი არის პირი, რომელიც მომხმარებელთან ხელშეკრულებას დებს თავისი სავაჭრო, სამენარმეო ან პროფესიული საქმიანობის ფარგლებში.<sup>114</sup> ტურიზმის ორგანიზატორად მიიჩნევიან ტუროპერატორები და ტურისტული სააგენტოები. ტუროპერატორი პასუხისმგებელია მომხმარებელმა მიიღოს მომსახურება, თვალი ადევნოს ტურისტული პროდუქტის შესრულებას. **ტურისტულ ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს საქმიანობის განხორციელებისათვის სპეციალური ლიცენზია.** ტურისტული სააგენტო შეიძლება იყოს სანარმოს სახით ჩამოყალიბებული, ან იგი წარმოადგენს ფიზიკურ პირს, რომელიც ახორციელებს ტურისტული მომსახურების რეალიზაციას.<sup>115</sup>

გსკ-ს § 280-ის თანახმად, ტურისტული ბიუროები განიხილებიან შუამავლებად, ან მოგზაურობის მომსახურების წარმომადგენლებად, ხარვეზის დროს პასუხი მათ არ მოეთხოვებათ, თუმცა ზოგჯერ ვალდებულების დარღვევის გამო ეკისრებათ ზიანის ანაზღაურება.<sup>116</sup>

მონტენეგროში ტურისტული სააგენტო ნიშნავს ბიზნეს სუბიექტს, სხვა იურიდიულ პირს ან მენარმეს, რომელიც სთავაზობს მოგზაურობის მომსახურებას, რომელსაც აქვს ლიცენზია, ის შეიძლება არსებობდეს როგორც ტურისტული სააგენტო, ტურისტული ორგანიზატორი ან მას წარმოადგენდეს აგენტი, სააგენტოს საქმიანობას ვერ განახორციელებს ფიზიკური პირი.<sup>117</sup>

ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსის მიხედვით ტურიზმის სექტორის მუშაკთა პროფესიული მომზადება და განათლება განაპირობებს სტუმარმასპინძლობის დონეს. ტურიზმის სფეროში მომუშავე პირები „ვალდებულნი არიან გაიარონ სათანადო დანყებითი განათლება და მუდმივად აიმაღლონ კვალიფიკაცია.“<sup>118</sup>

„ტურიზმისა და კურორტების შესახებ კანონის“ მე-2 მუხლის მე-18 პუნქტი იცნობს ტერმინს „შესაბამისობის სერტიფიკატი“, რომელიც არის „დოკუმენტი, რომელიც ასაბუთებს ტურისტული და საკურორტო მომსახურების ხარისხს და მის

<sup>114</sup> *მაისურაძე დ., სულხანიშვილი ე., ვაშაკიძე გ.*, ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი, შრომის სამართალი, კორპორაციული სამართალი, კონკურენციის სამართალი, თბილისი, 2018, 31.

<sup>115</sup> *ბირუკაიკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 84-86.

<sup>116</sup> *კროპოპოლერი, ი.*, მთარგმნელები - *ჭეჭელაშვილი მ., დარჯანია თ.*, გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გადამუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დაფარებით, თბილისი, 2014, 491, ველი 3.

<sup>117</sup> The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18), art. 9, 11. <http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html> [14.07.2019].

<sup>118</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, პირველი მუხლის მე-3 ნაწილის მეორე წინადადება, მე-9 მუხლის მე-2 ნაწილი მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf> [14.07.2019].

შესაბამისობას კონკრეტულ სტანდარტთან ან სხვა ნორმატიულ დოკუმენტთან“. თუმცა, **პრაქტიკაში არცერთი სხვა საკანონმდებლო აქტი არ არეგულირებს ამ დოკუმენტის გაცემის წესს**, აგრეთვე არ არის განსაზღვრული აღნიშნული კანონის მე-6 მუხლით დადგენილი ლიცენზიის აღების საკითხი, რომელიც ნებაყოფლობითია, თუმცა სხვა აქტში არსად არ არის მოწერივებული ეს პროცედურა.<sup>119</sup>

რაც შეეხება ზემოთ აღნიშნული კანონის მე-7 მუხლით განსაზღვრულ სტანდარტიზაციას, სერტიფიკაციას და ლიცენზირებას, მხოლოდ რამდენიმე სტანდარტი არსებობს, რომლებიც საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულმა სააგენტოს ტურიზმისა და მასთან დაკავშირებული მომსახურებების ტექნიკურმა კომიტეტმა შეიმუშავა. აღნიშნული ცხადჰყოფს, რომ კანონის ეს დებულებები რეალურ სამართლებრივ შედეგს არ აყენებს.<sup>120</sup> „ლიცენზიებისა და ნებართვების შესახებ“ საქართველოს კანონით **არ არის გათვალისწინებული ტურიზმისათვის მნიშვნელოვანი არც ერთი დარგის ლიცენზირება ან ნებართვის მოთხოვნა**, გარდა ტურისტული და რეკრეაციული მიზნებისათვის სასარგებლო წიაღისეულის - სამკურნალო ტალახის ან/და გარეგანი მოხმარების (სამკურნალო აბაზანები) მინისქვეშა მინერალური წყლების ლიცენზიების გაცემის პირდაპირი წესისა.<sup>121</sup> **ცხადი ხდება, რომ ტურისტული მომსახურებები - განთავსება, ტრანსპორტირება და სხვა არ ექვემდებარება ლიცენზირებას ან ნებართვას და თავისუფალია.**<sup>122</sup>

შესაბამისად, ქართულ კანონმდებლობაში არ არსებობს ლიცენზირების ან კონტროლის რაიმე მექანიზმი, შესაძლოა ნაკლები კონტროლი კარგი იყოს ბიზნესის განვითარებისათვის, მონაწილე პირები უფრო თავისუფლად მოქმედებენ, მაგრამ მას აქვს უარყოფითი მხარეებიც მომხმარებლის დაცვის მხრივ.<sup>123</sup> *ტურიზმის სფეროში ლიცენზირების გაუქმების მომხრეები თვლიან, რომ ეს მიმართული იქნება ტურისტული ბაზრის მუშაობის ლიბერალიზაციისაკენ, ხოლო ლიცენზირების შენარჩუნების მომხრეები თვლიან, რომ ეს არის მომხმარებლისთვის გარანტიის ერთგვარი ფორმა; ლიცენზიის მისაღებად არსებობს სხვადასხვა დაბრკოლება, რომელთა გადალახვით მიაჩნიათ, რომ მეტად მყარია ასეთი სახის ორგანიზაცია და დაკულია ამით მომხმარებელთა უფლებები გარკვეული სახის*

<sup>119</sup> ტურიზმის რეგულირება, პრიორიტეტული დარგის მოქველებული კანონმდებლობა, ბათუმის ტურიზმის ინსტიტუტი, ბათუმი, 2017, 8. იხ. <[http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism\\_regulation.pdf](http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism_regulation.pdf)> [14.07.2019].

<sup>120</sup> იქვე, 9. <[http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism\\_regulation.pdf](http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism_regulation.pdf)> [14.07.2019].

<sup>121</sup> „ლიცენზიებისა და ნებართვების შესახებ“ საქართველოს კანონი, მიღებული: 24.06.2005 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №1775, მუხლი 17<sup>1</sup>, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/26824?publication=78>> [14.07.2019].

<sup>122</sup> ტურიზმის რეგულირება, პრიორიტეტული დარგის მოქველებული კანონმდებლობა, ბათუმის ტურიზმის ინსტიტუტი, ბათუმი, 2017, 10-11. <[http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism\\_regulation.pdf](http://tourisminstitute.ge/files/attach/tourism_regulation.pdf)> [14.07.2019].

<sup>123</sup> *ცერკვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 12, 13.

თაღლითობებისაგან,<sup>124</sup> ეს უკნანასკნელი მოსაზრებაა გასაზიარებელი ქართული რეალობიდან გამომდინარე, რათა მეტად იყოს დაცული მომხმარებელთა უფლებები.

**საფრანგეთში ტურიზმის კოდექსის საფუძველზე შექმნილია ტურიზმის განვითარების სააგენტო, რომელიც ექვემდებარება ტურიზმის მინისტრს,<sup>125</sup> სადაც არსებობს სპეციალური სარეგისტრაციო კომისია, მისი უფლებამოსილებაა დაარეგისტრიროს ის ფიზიკური ან იურიდიული პირები, რომელთა მიზანია განახორციელონ ტურისტულ მომსახურება, როგორც აგენტებმა ან როგორც სანარმოებმა.<sup>126</sup> კომისია განიხილავს შესულ განაცხადებს და წარდგენილი დოკუმენტაციის შესაბამისობის დადგენის შემდეგ არეგისტრირებს მათ ერთი თვის ვადაში, დოკუმენტაციას თან უნდა ერთვოდეს ფინანსური გარანტია და პროფესიული პასუხისმგებლობის დაზღვევის დოკუმენტები.<sup>127</sup> რეგისტრაცია უნდა განახლდეს ყოველ სამ წელიწადში ერთხელ.<sup>128</sup> მოგზაურობის აგენტის პასუხისმგებლობა, განსხვავდება იმის მიხედვით, ის უბრალოდ მოქმედებს როგორც შუამავალი კლიენტებსა და მომსახურების მომწოდებლებს შორის თუ თავად უწევს ორგანიზებას მოგზაურობას.<sup>129</sup>**

მონტენეგროს კანონმდებლობით, ტურიზმისა და / ან სტუმართმოყვარეობის საქმიანობის რეკლამირება და ხელშეწყობა შეიძლება მოხდეს მხოლოდ მათ მიერ, ვისაც აქვს საქმიანობის უფლების ლიცენზია ან ნებართვა ან ფლობს ცენტრალური ტურიზმის რეესტრში შესვლის შესახებ გადანაცვტილებას, ლიცენზიის დამადასტურებელი დოკუმენტი უნდა ჰქონდეს ოფისში თვალსაჩინო ადგილზე გამოკრული, რომელიც უნდა წარუდგინოს მომხმარებელს.<sup>130</sup>

სამხრეთ უელსის აქვს ლიცენზირების საერთო სქემა, რომლითაც მოგზაურობის აგენტი უნდა იყოს ლიცენზირებული.<sup>131</sup>

„ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-14 მუხლის თანახმად „დარგის მართვის უფლებამოსილი ორგანო სხვა უწყებებთან ერთად ხელს უწყობს სასწავლო პროგრამებისა და დანესებულებების შექმნას ტურისტული ინდუსტრიის კადრების მომზადების, გადამზადებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით“, თუმცა, დღეისათვის ეს ჩანანერი უფრო ფორმალურ სახეს იძენს, ვიდრე პრაქტიკაში გამოიყენება. **ქვეყანაში აუცილებელია არსებობდეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის, ტურისტული საქმიანობის ლიცენზირების, მოგზაურობის**

<sup>124</sup> ბირუკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 305.

<sup>125</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 141-2, იხ: <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>126</sup> იქვე, art. L. 211-1.

<sup>127</sup> იქვე, art. R. 211-20.

<sup>128</sup> იქვე, art. L. 141-3.

<sup>129</sup> Rousseau-Houle Th., La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 643.

<sup>130</sup> The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18), art. 8, 15. იხ. <<http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html>> [14.07.2019].

<sup>131</sup> Barnett I., Tourists Claims before Tribunals in New South Wales, Travel Law Journal, 1996, 115.

**დაზღვევის შესახებ საკანონმდებლო რეგულაციები.**<sup>132</sup> ტურიზმის სფეროში დასაქმებულ ადამიანს საჭიროა ჰქონდეს შემდეგი უნარ-ჩვევები: კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა, იჩენდეს ინიციატივებს, შეიძლოს პრობლემის გადაჭრა, დაგეგმვა და ორგანიზება, სწავლა, ერკვეოდეს ახალ ტექნოლოგიებში.<sup>133</sup> მონტენეგროში თითოეულ ოფისში სააგენტოს უნდა ჰყავდეს სრულ განაკვეთზე მომუშავე მინუმუმ ერთი მენეჯერი, სამწლიანი გამოცდილებით, რომელმაც იცის ერთი უცხო ენა მაინც და აქვს პროფესიული კვალიფიკაცია, ამ მოთხოვნების დარღვევისათვის სააგენტოს ეკისრება ჯარიმა 1 000-დან 10 000 ევრომდე.<sup>134</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივი მიხედვით **წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შექმნან შესაბამისი დანესებულებები, რომლებიც პასუხისმგებელნი იქნებიან მოგზაურობის მომწყობთა ზედამხედველობაზე**, რამდენად კეთილსინდისიერად ასრულებენ მოვალეობებს, განსაკუთრებით მათი გადახდისუუნარობისას მომხმარებელთა ხარჯების ანაზღაურებისა თუ რეპატრაციის მიზნით.<sup>135</sup>

შესაბამისად, ევროპული პრაქტიკის გათვალისწინებით შესაძლებელია შეიქმნას პროცედურა, რომლითაც განთავსების, კვების და ტურისტული სააგენტოების ან ოპერატორების მინიმალური მომსახურების ხარისხის სტანდარტების დამკვიდრება და შესრულება

ეფექტიანი გახდება; პროცედურებით შეიძლება დადგინდეს კლასიფიკაციები და ხარისხის ნიშნები, რომელიც ბიზნესოპერატორებს წახალისებს მათი დაკმაყოფილების შემთხვევაში; ცალკეული სტანდარტების სავალდებულოდ შემოღება აუცილებელია მომხმარებელთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფისათვის, თუმცა მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისათვის ეს საკმარისი ვერ იქნება და საჭიროა დამატებითი მოთხოვნების შემუშავება, რომელთა შესრულება არ გამოიწვევს მკაცრ რეპრესიულ ღონისძიებებს (მაგალითად, საქმიანობის შეწყვეტა), მაგრამ დააინტერესებს სექტორის წარმომადგენლებს.<sup>136</sup>

შეტამების სახით, შეიძლება ითქვას, რომ მოგზაურობის მომწყობი, ეს არის სამენარმეო სუბიექტი, რომლის მიმართაც ჩვენს ქვეყანაში არ მოქმედებს სავალდებულო წესები ლიცენზიის ან ნებართვის აღებისა, რათა განახორციელოს საქმიანობა ტურისტული მომსახურების მიმართულებით, არც ამ დანესებულებებში მომუშავე პირებს ევალებათ შესაბამისი განათლების მიღება ან/და კვალიფიკაციის ამაღლება კომპეტენციის ფარგლებში, ეს ყველაფერი კი იწვევს მომსახურების

<sup>132</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 184.

<sup>133</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 90-91.

<sup>134</sup> The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18), art. 19, art. 125. <http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html> [14.07.2019].

<sup>135</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 18, paragraph 1-2, [ob. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302) [14.07.2019].

<sup>136</sup> ტურიზმის რეგულირება, პრიორიტეტული დარგის მოქველებული კანონმდებლობა, ბათუმის ტურიზმის ინსტიტუტი, ბათუმი, 2017, 27-28. [ob. <http://tourismstitute.ge/files/attach/tourism\\_regulation.pdf>](http://tourismstitute.ge/files/attach/tourism_regulation.pdf) [14.07.2019].

სფეროში ქაოსს, საჭიროა სახელმწიფოს მხრიდან შესაბამისი ღონისძიებების გატარება და კანონმდებლობით სავალდებულო მექანიზმების განსაზღვრა მომხმარებელთა დაცვის გამო.

## ბ) ტურისტი - ტურისტული მომსახურების მომხმარებელი

მოქალაქეები ხშირად ხმაურიანი ქალაქისაგან გაქცევისა და დასვენების მიზნით გადაადგილდებიან უკეთესი კლიმატის, სუფთა პლაჟების, ლამაზი ლანდშაფტების, ისტორიული ადგილებისა და განსხვავებული კულტურის მქონდე ხალხთა გასაცნობად. ზოგიერთი მოსაზრების თანახმად, მოგზაურები იყოფიან ორ ნაწილად, „მზის მიმდევრებად“ და „ხეტილის მიმდევრებად“, პირველი მათგანი ირჩევს ადგილს, რომელიც მშობლიურ გარემოს ძალიან ჰგავს, ხოლო მეორე კატეგორია კი პირიქით, რაიმე ახალს, ორიგინალურს ეძებს, არსებულისგან განსხვავებულს.<sup>137</sup> „შესაძლებლობა, უშუალოდ და პირადად აღმოაჩინო და დატკბე ჩვენი პლანეტის ღირსშესანიშნაობებით, წარმოადგენს უფლებას, რომელსაც თანაბრად ფლობს დედამიწაზე მცხოვრები ყველა ადამიანი.“<sup>138</sup>

სსკ-ს 657 I მუხლში მოხსენიებულ ტურისტად შეიძლება ჩაითვალოს ნებისმიერი პირი, ვინც პაკეტური მომსახურების მიზნით აფორმებს ხელშეკრულებას.<sup>139</sup> „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად იგი „არის ფიზიკური პირი, რომელიც ნებაყოფლობით მოგზაურობს მუდმივი საცხოვრებელი ადგილის ფარგლებს გარეთ, დასვენების, გაჯანსაღების, საქმიანი ან სხვა მიზნით, არანაკლებ 24 საათის და არა უმეტეს ერთი წლის ვადით“. სპეციალური კანონი შედარებით ვიწროს ხდის ტურისტის განმარტებას და აკონკრეტებს, თუ ვინ მოიაზრება მოგზაურში. ამ განმარტებიდან ტურისტად არ მიიჩნევა ადამიანი, რომელიც მრავალ აქტივობას ახორციელებს 24 საათზე ნაკლებ ან ერთ წელზე მეტ პერიოდში.<sup>140</sup>

საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა განმარტავს მხოლოდ მომხმარებელს, ეს არის პირი, რომელიც ყიდულობს ან თანახმაა იყიდოს ტურისტული პაკეტი, რომელიც ასევე შეიძლება შეიძინოს სხვა პირის („სხვა ბენეფიციარის“) სასარგებლოდ ან გადასცეს შემდგომში მესამე პირს - „მიმღებს“.<sup>141</sup> მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და ევროპული საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის დირექტივის მე-2 მუხლის პირველი პარაგრაფის თანახმად მომხმარებელი არის ფიზიკური პირი,

<sup>137</sup> „sunlust“ and „wanderlust“ - ავტ.-ის თარგმანი; *Larre D.*, Environment and World Tourism, *Epa Journal*, June 1979, 29.

<sup>138</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მუხ. 7, ნაწილი 1, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019]

<sup>139</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, *gccc.ge*, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 14.

<sup>140</sup> *Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, *Travel Law Journal*, 1995, 77.

<sup>141</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 2, paragraph 4, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

რომელიც მოქმედებს მისი საქმიანობისა და სამეწარმეო მიზნების ფარგლებს გარეთ.<sup>142</sup>

საქართველოს კანონმდებლობაში 24 საათიანი ვადის მითითება დამსახურება უნდა იყოს საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის<sup>143</sup> მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით განსაზღვრული წესისა, რომელთა თანახმად ტურისტული პაკეტის განხორციელება ხდება მინიმუმ 24 საათიანი მოგზაურობის დაგეგმვისას, რომელიც ასევე მოიცავს ღამისთევას. საკამათოა, თუ რატომ არ შეიძლება ჩაითვალოს პირი ტურისტად, რომელიც საცხოვრებელი ადგილის ფარგლებს გარეთ, დასვენების მიზნით, და არა მხოლოდ, გადაადგილდება თუნდაც 23 საათის განმავლობაში ან პირიქით, ერთ წელზე მეტი ხნით მოგზაური პირი, იმ ფონზე, როდესაც დღესდღეობით ტურიზმში ასეთი სწრაფი ტემპით ვითარდება და მრავალი ადამიანი მოგზაურობს მსოფლიოს მასშტაბით, რისთვისაც ზოგჯერ არაა საკმარისი სრული ერთი წელი. არანაკლები შემოსავლის მომტანია პიროვნება, რომელიც მგზავრობს საქმიანი ვიზიტით, ბიზნეს-ვიზიტით და არა დასასვენებლად, რადგან ხშირად მათ უფრო მეტი შემოსავალი მოაქვთ, შესაბამისად, **ტურიზმის განვითარებისათვის მნიშვნელოვანია, რომ ტურისტებად განიხილებოდნენ უფრო მეტი ღირებულებისა და მოტივაციის მქონეებად, ვიდრე მხოლოდ დასვენებაა.**<sup>144</sup>

ტურისტი ვალდებულია ეწვიოს მისი საცხოვრებელისაგან განსხვავებულ ადგილს გარკვეული ვადით და შემდეგ აუცილებლად უნდა დატოვოს ეს ადგილი, წინააღმდეგ შემხვევაში ის შეიძლება გახდეს იქაური მაცხოვრებელიც, მიიღოს მოქალაქეობა, იმუშაოს, ასეთი მოგზაურობა კი ეთიშება ტურიზმის კატეგორიას. **ტურისტი არის ისეთი ქვეყნის დროებითი სტუმარი, რომელიც განსხვავდება მისი მუდმივი საცხოვრებელი ადგილისგან, მან უნდა შეუქმნას ადგილობრივ მოსახლეობას საშუალო, იმის ნაცვლად რომ თავად დაიკავოს იგი.**<sup>145</sup> მოგზაური თუ ღამეს ათევეს ახლობლის ოჯახში, ეს მაინც პასუხობს ტურიზმის მიზნებს, ვინაიდან მასპინძელი ოჯახი ხარჯავს ამ დროს ფულს, ხოლო ვისი ფული იხარჯება ამას არსებითი მნიშვნელობა არ აქვს.<sup>146</sup> ტურისტად არ ითვლება საძილე ავტობუსით მოგზაური ხალხი, რომელიც იქვე ათევეს ღამეს.<sup>147</sup>

ტურისტებად მიიჩნევენ ადამიანებს, რომლებიც თავიანთ თავისუფალ დროს ატარებენ დასასვენებლად, გაერთიანებული სამეფოს ადგილობრივი ხელისუფლება

<sup>142</sup> აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ეს დირექტივა არ ვრცელდება საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის ფარგლებში დადებულ კონტრაქტებზე, Directive 2011/83/EU Of The European Parliament And Of The Council, of 25 October 2011, on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, art. 3. paragraph 3 (g). იხ. < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083> > [14.07.2019].

<sup>143</sup> იქვე, art. 2, paragraph 1.

<sup>144</sup> *Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, *Travel Law Journal*, 1995, 78-79.

<sup>145</sup> *ბირუკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 27, 32, 36.

<sup>146</sup> იქვე, 76.

<sup>147</sup> იქვე, 79.

აღნიშნავს, რომ ეს არის პირი, რომელიც ჩამოდის სავსე საფულით და ბრუნდება ცარიელით, ზედაპირული განმარტება ტურიზმისათვის არ არის ხელსაყრელი, რადგან ამ სფეროს განვითარება მსოფლიო ინდუსტრიისათვის მნიშვნელოვანია.<sup>148</sup>

1937 წელს, რუმინეთში ეროვნულმა საზოგადოებრივმა საბჭომ საერთაშორისო ტურისტის განსაზღვრებისას აღნიშნა, რომ "ეს არის ადამიანი, რომელიც მოგზაურობს სულ ცოტა 24 საათს სხვა ქვეყანაში, თავისი მუდმივი საცხოვრებლისაგან მოშორებით." ამ განმარტების თანახმად, ტურისტების სპექტრში შესაძლებელია შეიტანონ ისეთი პიროვნებები, რომლებიც მოგზაურობენ საკუთარი სიამოვნებისთვის, ოჯახური მიზნების გამო, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, "საერთაშორისო ტურისტების" კატეგორიაში არ შეიძლება შედიოდნენ თანამდებობაზე მყოფი ან ანაზღაურებადი საქმიანობის (ხელშეკრულებით ან მის გარეშე) განმახორციელებელი პირები, რომლებიც იმ პერიოდში ცხოვრობენ სხვა ქვეყანაში, საზღვარგარეთ დროებით მცხოვრები მოსწავლეები, სტუდენტები, პირები, რომლებიც ერთ ქვეყანაში ცხოვრობენ და მეზობელ ქვეყანაში აქვთ სამუშაო ადგილი.<sup>149</sup> უცხოელი ერთდღიანი სტუმრები, რომლებიც სასაზღვრო რეგიონებში მოგზაურობენ და მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვთ ეკონომიკის განვითარებაში, ტურისტთა სიაში მათი მოხვედრა ქვეყნისათვის მომგებიანი იქნება.<sup>150</sup>

**არსებობენ შიდა და საერთაშორისო ტურისტები**, შიდა ტურიზმი კონკრეტულ ქვეყანაში მცხოვრები პირებისათვის განეულ მომსახურებას ნიშნავს, რომლებიც გადაადგილდებიან ქვეყნის შიგნით.<sup>151</sup> მალაიზიაში შიდა ტურისტად განისაზღვრება ქვეყანაში მცხოვრები ნებისმიერი პირი, რომელიც მიემგზავრება ქვეყნის შიგნით, რა დროსაც ერთი გზა უნდა იყოს მინიმუმ 40 კილომეტრი და მოიცავდეს ერთ ღამეს მაინც მოგზაურობის პერიოდში. შიდა ტურისტები არიან ტურისტები, რომლებიც ხშირად სტუმრობენ თავიანთ მშობლიურ ქვეყანაში ღირსშესანიშნავ ადგილებს.<sup>152</sup>

ტურისტის მთავარი მახასიათებელი, თავისუფალი მიმოსვლისა და დასვენების უფლება აღიარებულია ტურიზმის ქარტიის პირველივე მუხლით. ხოლო ამავე ქარტიის მე-5 მუხლის მიხედვით სახელმწიფომ უნდა იზრუნოს ტურისტთა თავისუფლად გადაადგილების უფლების დაცვაზე და არ დაუშვას მათი

<sup>148</sup> *Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, *Travel Law Journal*, 1995, 77.

<sup>149</sup> *Gherasim M. E.; Tanase Gh.*, The Evolution and Inter-Depenence of Tourism with the Environment, *Contemporary Readings in Law and Social Justice* vol. 4(1), 2012, 460-461.

<sup>150</sup> *ბირუაკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 81.

<sup>151</sup> *ქარუმიძე ვ.*, საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001, 71.

<sup>152</sup> განსხვავებაა აგრეთვე შიდა ტურისტებსა და შიდა სტუმრებს შორის, სმიტის მიხედვით (1996) ადგილობრივ სტუმარი არის ადამიანი, რომელიც მოგზაურობს საკუთარ ქვეყანაში ნებისმიერი მიზეზით, რომლის ხანგრძლივობაც არ აღემატება 24 საათს. *Anuar A. N. A., Ahmed H., Jusoh H., Hussain M. Y.*, Understanding the Role of Stakeholder in the Formation of Tourist Friendly Destination Concept, Published by Canadian Center of Science and Education, *Journal of Management and Sustainability*; vol. 2, №2; 2012, 71-72.



დისკრიმინაცია.<sup>153</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი აგრეთვე განმარტავს, რომ ტურისტის უფლებაა გადაადგილდეს თავისუფლად ერთი ქვეყნიდან მეორეში.<sup>154</sup>

მე-20 საუკუნის მიწურულს მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ამოცანად იქცა.<sup>155</sup> დღესდღეობით ტურისტი აღარ არის ადამიანი, რომელიც მხოლოდ გადაადგილდება ერთი პუნქტიდან მეორეში, მას სურს გაიღრმავოს და გაითავითოს ცოდნა მოგზაურობის გზით ყოველ ჯერზე, იცოდეს არა მხოლოდ ახალი ადგილები, არამედ მათი ისტორია და იქ მცხოვრებ ხალხთა იერ-სახე, წეს-ჩვეულებები.<sup>156</sup>

დღევანდელ დემოკრატიულ საზოგადოებაში, მომხმარებელთა დაცვა მოიცავს სხვადასხვა ასპექტებს, რომლებიც წარმოიქმნება მასსა და პროდუქტის რეალიზატორს შორის: პროდუქტის სტრუქტურა, შემადგენლობა; ფასები, რომლითაც მას შეუძლია შეიძინოს სხვადასხვა სახის პროდუქტი და მომსახურება; მათი ხარისხი, მომსახურების ხარისხი და პროდუქტის ხარისხის დაზღვევა. ეს ყველაფერი ფასდება მნიშვნელოვან პრობლემად, რომელიც შეიძლება გახდეს მომხმარებელთა დაცვის ობიექტი.<sup>157</sup> აღსანიშნავია, რომ ნებისმიერი ფორმით ადამიანთა ექსპლოატაცია ეწინააღმდეგება ტურიზმის მიზნებს.<sup>158</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივა მოგზაურს განმარტავს პირად, რომელსაც სურს დადოს ხელშეკრულება დირექტივის ფარგლებში გათვალისწინებულ მომსახურებაზე,<sup>159</sup> ტურისტად არ მიიჩნევა პირი და დირექტივის მოქმედება არ ვრცელდება მოგზაურობაზე, რომელიც მოიცავს 24 საათზე ნაკლებ პერიოდს და ამ გადაადგილებაში არ შედის ღამისთევა.<sup>160</sup>

შესაძლოა იურიდიულმა პირმა დადოს ხელშეკრულება თანამშრომელთა სასარგებლოდ ტურისტული პაკეტის შეძენის თაობაზე. ამ შემთხვევაში მოსარგებლეს კვლავ ფიზიკური პირი წარმოადგენს. მენარმე იურიდიულ პირს ვერ განვიხილავთ ხელშეკრულების სუსტ მხარედ, მან თავად უნდა მოძებნოს სასურველი კონტრაჰენტი სამენარმეო მიზნის მისაღწევად დაგეგმილი მოგზაურობის წარმატებით დასასრულებლად. ამ შემთხვევაში მოსარგებლეს როგორც მოგზაურობის მომწყობის

<sup>153</sup> ტურიზმის ქარტია, აღიარებულია საქართველოს პარლამენტის 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით იხ. <<https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf>> [14.07.2019].

<sup>154</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მუხ. 8, ნაწილი 1, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>155</sup> *ლაკერბაია თ.*, ხელშეკრულების დადებაზე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, 2014, 96.

<sup>156</sup> *Gherasim M. E., Tanase Gh.*, The Evolution and Inter-Depenence of Tourism with the Environment, Contemporary Readings in Law and Social Justice vol. 4(1), 2012, 465.

<sup>157</sup> *Condrea E., Popovici V., Bucur Crina R.*, The Consumers' Protection Romania-Authorities' Permanent Preoccupation, 600. იხ. <<http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2008/v2-economy-and-business-administration/106.pdf>> [14.07.2019].

<sup>158</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 93.

<sup>159</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 3, paragraph 6, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>160</sup> იქვე art. 2, paragraph 2.

მიმართ, ასევე სამუშაოს ფარგლებში დამსაქმებლის მიმართაც წარმოეშობა მოთხოვნები ხარვეზის არსებობისას.<sup>161</sup>

**საბოლოოდ, ტურისტი მომხმარებელია და ყველა ტიპის მომსახურების მსგავსად, ტურისტული ინდუსტრია ორიენტირებული უნდა იყოს მათი მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე.**<sup>162</sup> კმაყოფილი მომხმარებელი ნიშნავს ტურიზმის პროდუქციის ხარისხის საუკეთესო რეკლამას,<sup>163</sup> ვინაიდან ტურისტი უპირველესად ითვლება ტურისტული პროდუქტის მომხმარებლად.<sup>164</sup>

### **გ) ტურისტის მიერ მომხმარებლის ჩანაცვლება - მომსახურების ახალი სუბიექტი**

სსკ-ს 658 მუხლი ტურისტს აძლევს შესაძლებლობას სხვა პირით ჩანაცვლოს თავისი თავი მოგზაურობაში, თუმცა ამის შესახებ მოგზაურობის დანყებამდე უნდა აცნობოს ორგანიზატორს, კონკრეტული ვადები ქართული კანონმდებლობით და არც საბჭოს 90/314/EEC დირექტივით არ არის დადგენილი.<sup>165</sup> საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსით დადგენილია 7 დღიანი ვადა გამგზავრებამდე, რომლის დადგომამდეც უნდა აცნობოს ტურისტმა სხვა პირით ჩანაცვლების შესახებ, რომელიც შეესაბამება იგივე მოთხოვნებს, რასაც თავდაპირველი მომხმარებელი, შეცვლაზე ორგანიზატორის ან აგენტის თანხმობა არ არის საჭირო.<sup>166</sup> ტურისტის ვალდებულებაა გადაიხადოს დამატებითი ხარჯები, რაც პირის ჩანაცვლებამ გამოიწვია, თუმცა მოგზაურობის მომწყობმა უნდა დაასაბუთოს ხარჯების გაზრდა.<sup>167</sup> აგრეთვე, პაკეტის დათმობა უნდა იყოს ობიექტური მიზეზით გამონგეული და არა მოგების მიზნით, ტურისტული პაკეტის გადაყიდვისას, ეს იქნება არა ჩანაცვლება, არამედ როგორც აგენტი ყიდდეს მომსახურებას.<sup>168</sup> ესპანეთში მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ზოგადი კანონის თანახმად შეუძლია შეცვალოს, ჩანაცვლოს საკუთარი თავი სხვა პირით, რომელიც უნდა აკმაყოფილებდეს ტურის მოთხოვნებს, მინიმუმ 15 დღით ადრე გამგზავრებამდე. ტურისტული სააგენტოსა და მგზავრის ერთობლივი

<sup>161</sup> ლაკერბაია თ., გაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ. (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 112.

<sup>162</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 155.

<sup>163</sup> Vuckovic J., Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 123.

<sup>164</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 65.

<sup>165</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 4, paragraph 3, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>166</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019) art. R. 211-7. იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019]. აღნიშნული მუხლი შესაბამისია ახალ 2015/2302 დირექტივის მე-8 მუხლისა, DIRECTIVE (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>167</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccg.ge, 13.04.2016, მუხ. 658, ველი 8-9.

<sup>168</sup> McDonald, European Community Tourism Law and Policy, 2003, 295. იხ. ციტირება: ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccg.ge, 13.04.2016, მუხ. 658, ველი 4.

პასუხისმგებლობა აგრეთვე დამატებით აუცილებელი ხარჯების გადახდა ან უარი წინასწარ უნდა გაითვალისწინონ ხელშეკრულებაში.<sup>169</sup>

იტალიაში ტურისტული პაკეტის გაყიდვისას ხელშეკრულებაშივე უნდა მიეთითოს რა პროცედურა მოჰყვება ტურისტის ჩანაცვლებას სხვა პირით, თუნდაც ის შეზღუდული შესაძლებლობების ქონე იყოს.<sup>170</sup>

#### 4. ტურისტული ხელშეკრულება და მომსახურების პაკეტი

##### ა) ხელშეკრულების დადების თავისუფლების პრინციპი

სახელშეკრულებო თავისუფლება მონაწილე სუბიექტს თავისუფალი მოქმედების შესაძლებლობას აძლევს.<sup>171</sup> კონტრაქტის თავისუფლების ცნებას, შეიძლება ითქვას, რომ ორი განზომილება აქვს: პირველი - ხელშეკრულების დადების თავისუფლების სურვილი და მეორე - შეცდომების დაშვების თავისუფლება. მხარეები თუ არ წაიკითხავენ ხელშეკრულების პირობებს, ამით მათ ჯარიმა არ დაეკისრებათ, თუმცა არ ეცოდინებათ ის ძირითადი წესები, რაზეც მოაწერეს ხელი და რამაც შეიძლება მათთვის არასასურველი შედეგები გამოიწვიოს.<sup>172</sup>

ხელშეკრულების თავისუფლების პრინციპით მხარეები თავიანთი ნებით, ორმხრივად კისრულობენ ვალდებულებებს, რასაც „სახელშეკრულებო თვითობა“ ჰქვია.<sup>173</sup> ტურისტული მომსახურების შესახებ შეთანხმება, სამოქალაქო სამართლებრივი ხელშეკრულების დადების თავისუფლების პრინციპიდან გამომდინარე (სსკ-ს 319 I), მხარეებს აძლევს უფლებას გააფორმონ **ზეპირი ან წერილობითი ფორმით**. ტურისტი ღებულობს ვალდებულებას გადაიხადოს თანხა, ტურისტული სააგენტო კი - გაუწიოს მომხმარებელს სასურველი ტურისტული მომსახურება. ამ შემთხვევაში, ინტერესი აიძულებს სუბიექტს დადოს ხელშეკრულება კონკრეტულ პირთან.<sup>174</sup> მხარებს შეუძლიათ აირჩიონ კონტრაქტის და თავისუფლად განსაზღვრონ ხელშეკრულების შინაარსი, თუმცა შესაძლებელია შეიზღუდოს კერძო ავტონომია სახელმწიფოს უსაფრთხოებისთვისაც, კონტრაქტის იძულებით,<sup>175</sup> **ნამდვილი თავისუფლება გულისხმობს მხარეთა სრულ ინფორმირებულობას,**

<sup>169</sup> Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios (LGDCU), *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 25. იხ. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

<sup>170</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 15. იხ. <[http://www.foromez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.foromez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

<sup>171</sup> *ზოიძე ბ.*, ევროპილი კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში, საგამომცემლო საქმის სასწავლო ცენტრი, თბილისი, 2005, 283.

<sup>172</sup> *Luth H.*, Behavioural Economics in Consumer Policy, Oxford, Portland, 2010, 209.

<sup>173</sup> *ჭანტურია ლ.*, სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, სამართალი, თბილისი, 2011, 91.

<sup>174</sup> *ზოიძე ბ.*, ევროპილი კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში, საგამომცემლო საქმის სასწავლო ცენტრი, თბილისი, 2005, 284.

<sup>175</sup> *ჭანტურია ლ.*, სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, სამართალი, თბილისი, 2011, 93-94.

**რომლის შემდეგაც ის გადაწყვეტს დადოს თუ არა ხელშეკრულება.**<sup>176</sup> აქედან გამომდინარე, მომხმარებელთა საუკეთესო დაცვაა საკუთარი სიფხიზლე.<sup>177</sup>

თავისუფლების პრინციპს ეფუძნება სამომხმარებლო ხელშეკრულებიდან გასვლა მომხმარებლის ინტერესების დასაცავად, რომელზეც მხარეები ხელშეკრულების დადების პროცესში თანხმდებიან ან კანონითაა კონკრეტულ შემთხვევაში მონესრიგებული.<sup>178</sup> სსკ-ს 665 I მომხმარებელს უფლებას ანიჭებს მოგზაურობამდე გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამ შემთხვევაში, მომხმარებლის სახელშეკრულებო დაცვა ხორციელდება მენარმის სახელშეკრულებო თავისუფლების შეზღუდვით, ფიზიკურ პირთან მისი ურთიერთობისას, რომელიც საკუთარი მიზნის დასაკმაყოფილებლად დებს ხელშეკრულებას.<sup>179</sup> მომხმარებელს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება აქვს მაშინაც კი თუ მის ნების გამოვლენას გააზრებული ქმედება ედო საფუძვლად ხელშეკრულების დადებაზე, მიზეზი ამ შემთხვევაში აზრის შეცვლაც შეიძლება იყოს.<sup>180</sup> ამ უფლებით მომხმარებლებს საშუალება ეძლევათ დაცვის ჭრილში, გამოასწორონ ის ცუდი არჩევანი, რომელიც მათ გააკეთეს.<sup>181</sup> ხელშეკრულების თავისუფლების საფუძველზე მხარეებს შეუძლიათ შეთანხმდნენ, რომ ერთ-ერთ მათგანს აქვს უფლება შეწყვიტოს ხელშეკრულება ცალმხრივად.<sup>182</sup>

სსკ-ში ტურისტული მომსახურების მარეგულირებელი მუხლები ძირითადად თავისუფლების პრინციპზეა აგებული, კანონი არ ადგენს შეთანხმების წერილობით ფორმას (სსკ-ს 657), მოგზაურის აქვს ორგანიზატორის თანხმობის გარეშე ხელშეკრულებაში მისი თავი ჩაანაცვლოს მესამე პირით (სსკ-ს 658), გავიდეს ხელშეკრულებიდან (სსკ-ს 665 I), მოგზაურობის მომწყობს შეუძლია შეზღუდოს საკუთარი პასუხისმგებლობა (სსკ-ს 664), თუმცა ბალანსის შესანარჩუნებლად დასაშვებია მხარეთა თავისუფლებაში ჩარევა,<sup>183</sup> ვინაიდან ზედმეტმა თავისუფლებამ მომხმარებელთა უფლებების დაცვა შეიძლება გამოინვიოს, თუმცა ამის საწინააღმდეგოდ არსებობს კეთილსინდისიერების პრინციპი, რომელიც მხარეებს ავალდებულებს თავისუფლების ფარგლებში კეთილსინდისიერად იმოქმედონ, ამ პრინციპს ოდნავ მოგვიანებით შევხებით. კანონი დეტალურად ვერ დაადგენს

<sup>176</sup> ლაკერბაია თ., *ბაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ.* (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 53-54.

<sup>177</sup> Luth H., *Behavioural Economics in Consumer Policy*, Oxford, Portland, 2010, 155.

<sup>178</sup> Gheorghe A.N., Spasici C., *Consumer's Right To Withdraw*, Law Journal, Challenges of Knowledge Society, Private Law, 2011, 267.

<sup>179</sup> ლაკერბაია თ., *ბაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ.* (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 58, 60.

<sup>180</sup> ლაკერბაია თ., ხელშეკრულების დადებაზე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, 2014, 114.

<sup>181</sup> Bar-Gill O., Ben-Shahar O., *Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law*, Common Market Law Review, 2013, 119.

<sup>182</sup> Gheorghe A.N., Spasici C., *Consumer's Right To Withdraw*, Law Journal, Challenges of Knowledge Society, Private Law, 2011, 268.

<sup>183</sup> ლაკერბაია თ., *ბაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ.* (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 58.

ხელშეკრულების შინაარსს, ის მხოლოდ განსაზღვრავს ფარგლებს,<sup>184</sup> რომელთა ირგვლივაც უნდა იმოქმედონ მონაწილე მხარეებმა.

## ბ) ხელშეკრულება ტურისტული მომსახურების პაკეტზე

სსკ-ს 657 II მუხლის თანახმად „ტურისტული მომსახურების პაკეტი (შემდგომში პაკეტი) ტურისტული მომსახურების ორი ან ორზე მეტი კომპონენტისაგან (კვება, ღამის თევა, სატრანსპორტო მომსახურება და სხვა) შემდგარი კომპლექსია, რომელთა ღირებულება შედის პაკეტის ფასში“. აქ მოცემულია სამაგალითო ჩამონათვალი, რის გამოც ღდება საჭიროება ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში განიმარტოს იქნებოდა თუ არა პაკეტი ესა თუ ის ტურისტული მომსახურება, აქედან გამომდინარე მიიჩნევენ, რომ მთავარია მხარეები შეთანხმდნენ ორ ან მეტ მომსახურებაზე, რომ იგი პაკეტად მიიჩნიონ.<sup>185</sup> მსგავს რეგულირებას შეიცავს „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტი, თუმცა *ამავე კანონში ვაწყდებით წინააღმდეგობას*, კერძოდ, მე-11 მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილია, რომ „ტურისტული მომსახურება ხორციელდება ჯგუფური და ინდივიდუალური, აგრეთვე ორგანიზებული და არაორგანიზებული ტურისტული მოგზაურობის პროცესში“. ე. ი. **ტურისტული მომსახურება, რომელიც შესაძლებელია ორი კომპონენტისაგან შედგებოდეს, მოიცავს ორგანიზებულ ტურისტულ მოგზაურობას**, ხოლო იგივე კანონის მე-2 მუხლის 26-ე პუნქტის თანახმად „ტურისტული მოგზაურობა, ეს არის ტურიზმის ფორმა, რომლის აუცილებელი კომპონენტებია კვება, ღამის თევა და ექსკურსია“. აღნიშნული პუნქტით უკვე ერთობლივად **სამი მომსახურებაა დაკონკრეტებული და არა ორი და პლიუს სხვა მომსახურება**.<sup>186</sup>

საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის თანახმად, მოგზაურობის პაკეტი ნიშნავს ორზე მეტ ტურისტული მომსახურების კომბინაციას (ტრანსპორტირება, განთავსება და სხვა ტურისტული მომსახურება), რა დროსაც იგი უნდა გრძელდებოდეს მინიმუმ 24 საათი, მოიცავდეს ღამისთევას სასტუმროში და რაც მთავარია, მომსახურების პაკეტი უნდა იყოს **წინასწარ მომზადებული და შეთავაზებული**.<sup>187</sup> იტალიაშიც ტურისტული პაკეტი არის მოგზაურობის წინასწარ განსაზღვრული კომბინაცია მინიმუმ ორი ელემენტისაგან შემდგარი: ტრანსპორტირების, განსახლებისა და ტურისტული მომსახურება (კერძოდ ტურისტული მომსახურება, რომელიც არ არის აქსესუარი პირველი ორისა).<sup>188</sup>

<sup>184</sup> *ზოიძე ბ.*, ევროპილი კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში, საგამომცემლო საქმის სასწავლო ცენტრი, თბილისი, 2005, 285.

<sup>185</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 18.04.2016, მუხ. 657, ველი 23, 24.

<sup>186</sup> საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“, მიღებული 06.03.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №599, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/33370?publication=9>> [14.07.2019].

<sup>187</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 2, paragraph 1, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>188</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 15. იხ. <[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-2 პუნქტით, რომელიც განმარტავს ტურისტულ პაკეტს<sup>189</sup>, აღარ არის აუცილებელი „წინასწარ განსაზღვრული“ პაკეტი შეიძინოს მომხმარებელმა, კომბინაცია შეიძლება შეიქმნას მოგზაურის მითითებით, თუ რა მომსახურებები სურს მას.<sup>190</sup> ამასთანავე, ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-18 მუხლის თანახმად თუ სხვა მომსახურება აღემატება 25 %-ს მაშინ ის უნდა მიიჩნიონ პაკეტის ღირებულების მნიშვნელოვან პროპორციად ან დაკავშირებულ სამგზავრო შეთანხმებად.<sup>191</sup> ტურისტსა და ტურისტულ ფირმებს შორის მიზანშეწონილია გაფორმდეს ხელშეკრულება, რომლითაც დარეგულირდება მხარეთა უფლება-მოვალეობები.<sup>192</sup> ტურისტული ორგანიზაციის მთავარი ამოცანაა მომხმარებელს შესთავაზოს ისეთი პროდუქტი, რომელიც მაქსიმალურად გაითვალისწინებს ტურისტის მოტივებს, ამისათვის კი ტურისტული მომსახურება უნდა შემუშავდეს მომხმარებლის მოთხოვნის მიხედვით.<sup>193</sup>

ტურისტული პაკეტით შეთავაზებული უნდა იყოს სხვადასხვა კომპონენტი, რომელიც მნიშვნელოვანია ტურისტისათვის და ტურისტული ინდუსტრიის განვითარებისთვის, რომელიც კანონმდებლობით უნდა იყოს დარეგულირებული: მისაწვდომობა - ტრანსპორტირება უნდა იყოს დროული, მოსახერხებელი, იაფი და უსაფრთხო; დღესდღეობით არსებობს სხვადასხვა სატრანსპორტო საშუალება, როგორცაა ავიაკომპანიები, რკინიგზები, ზედაპირული და წყლის ტრანსპორტი. განთავსება - ეს არის ადგილი, სადაც ტურისტებს საშუალება ექნებათ შეიძინონ საკვები და ჰქონდეთ თავშესაფარი, დღეისათვის ეს სფერო საკმაოდ განვითარებულია დაწყებული საბაზისო ბიუჯეტიდან ელიტარული კლასის სასტუმროებით დასრულებული. მნიშვნელოვანია ტურისტების მოზიდვა და მათთვის კეთილმოწყობილი გარემოს შექმნა, რომელშიც იგულისხმება საინფორმაციო და სატელეკომუნიკაციო ცენტრები, გზები, სასმელი წყალი, ტუალეტის ბლოკები, ნაგვის ურნები.<sup>194</sup>

მოგზაურობის პაკეტის დამახასიათებელი ნიშანი ისაა, რომ ორგანიზატორი დებს ხელშეკრულებებს მომსახურების გამწვან სხვადასხვა პირებთან და მათ ერთობლიობას სთავაზობს მოგზაურს.<sup>195</sup> ტურისტული მომსახურება გულისხმობს

<sup>189</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>190</sup> The Package Travel and Linked Travel arrangements regulations, 2018, 7. იხ. <[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf)> [14.07.2019].

<sup>191</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>192</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 184.

<sup>193</sup> იქვე, 61.

<sup>194</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 97.

<sup>195</sup> კროპოლოერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი მ., დარჯანიანა თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 490, ველი 2.

რამოდენიმე ვალდებულების ერთ ოფერტად შეთავაზებას.<sup>196</sup> ამიტომ, მნიშვნელოვანია ტურისტულმა ფირმებმა იცოდნენ თუ რას ნიშნავს პაკეტი და სთავაზობენ თუ არა ამ მომსახურებას მომხმარებლებს, თუ ზოგადად ცალკეულ სერვისებს, მათი ვალდებულებაა მომხმარებელი იყოს გარკვეული ამ ყველაფერში.<sup>197</sup>

იტალიაში ტურისტული პაკეტის გაყიდვისას ხელშეკრულებები უნდა იყოს დანერგილი ნათელი და ზუსტი პირობებით. ტურისტს უფლება აქვს მიიღოს ხელშეკრულების ასლი ხელმოწერილი და სააგენტოს ბეჭდით. ხელშეკრულება უნდა მოიცავდეს კანონით გათვალისწინებულ ყველა ინფორმაციას, რომელიც სასარგებლოა ტურისტული პაკეტის გამოყენებისას, როგორცაა დანიშნულების ადგილები, ხანგრძლივობა, დაწყების და დასრულების თარიღი, ორგანიზატორის ან გამყიდველის პირადი მონაცემები, სადაზღვევო ინფორმაცია, პაკეტის ფასი და სხვა აუცილებელი ინფორმაცია.<sup>198</sup> მომსახურების მიღებისას დაუშვებელია ტურისტის დისკრიმინაცია რაიმე ნიშნით. მომსახურების ორგანიზაციების მხრიდან პაკეტის გაყიდვისას უნდა მოხდეს ტურისტის ეროვნების გათვალისწინება, რაც გამოსაყენებელია მისი ჩვევების, ჰიგიენის, კვების მხრივ.<sup>199</sup> ვსკ-ს § 651ა. (3) <sup>1</sup> მუხლით მოგზაურობის მომწყობმა უნდა გადასცეს ტურისტული **მომსახურების ხელშეკრულების დამადასტურებელი დოკუმენტი** ტურისტს.<sup>200</sup> ტურისტული პაკეტის განხორციელებასთან დაკავშირებულია მისი პირველადი რეკლამა, დაჯავშნის პირობები, მოგზაურობის ფორმა, სამოგზაურო დაზღვევა, ბიზნეს პრაქტიკა, ლიცენზირება და კომპენსაციის<sup>201</sup> სახეები ხარვეზის შემთხვევაში.<sup>202</sup>

გაერთიანებული სამეფოს ვაჭრობისა და მრეწველობის დეპარტამენტის სახელმძღვანელო მითითებები<sup>203</sup> ითვალისწინებს მომსახურებას, რომელიც არ არის ტურისტული, არამედ არის ბიზნესის და საკონფერენციო მომსახურება. ამ გაიდლაინის მიხედვით, **კონფერენცია, რომლის მომსახურებაშიც შედის საცხოვრებლის უზრუნველყოფა, ტურისტულ პაკეტად არ მიიჩნევა მხოლოდ იმიტომ,**

<sup>196</sup> იქვე, 491, ველი 3.

<sup>197</sup> What Is a Package - Guidance from the Department of Business, Enterprise and Regulatory Reform, International Travel Law Journal, 2008, 34.

<sup>198</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 15. იხ. <[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

<sup>199</sup> ბირუკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 67-68.

<sup>200</sup> კროპოლოერი, ი., მთარგმნელი - ქეჭელაშვილი მ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 494.

<sup>201</sup> რეალური ზიანი, რომელიც მხარეს მიაღდა და დგება საკითხი მისი პირვანდელ მდგომარეობაში აღდგენის შესახებ, მოიხსენიება „საკომპენსაციო ზიანის“ ან პოზიტიური ზიანის“ სახითაც - *ძლიერიძვილი მ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. ჯუღელი გ.* (რედ.), სახელმძღვანელო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 652.

<sup>202</sup> *Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, Kathmandu School Law Review, vol. 5, Issue 2 November 2017, 96.

<sup>203</sup> 1995 წლის იანვარში განახლდა ვაჭრობისა და მრეწველობის დეპარტამენტის სახელმძღვანელო მითითებები (Department of Trade and Industry (DTI) Guidelines), რომლითაც სცადეს განესაზღვრათ და დაედგინათ სამოგზაურო პაკეტის რეგულაციები - *Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, Travel Law Journal, 1995, 77.

რომ კონფერენცია არ არის ტურისტული მომსახურება. თუმცა იქვე განისაზღვრება, რომ "თუ კონფერენცია ტურისტული საქმიანობის მნიშვნელოვან ნაწილს შეიცავს, ეს შეიძლება გახდეს პაკეტი." ღიად რჩება საკითხი რა მოხდება მაშინ, თუ კონფერენცია იყო ტურიზმის თემაზე, როცა ტურისტული ატრაქციონების მონახულება და შესწავლა კონფერენციის განუყოფელი ნაწილია არა დასასვენებლად, არამედ ბიზნესში.<sup>204</sup>

ტურიზმის სფეროს მუშაკები ვალდებულნი არიან მიაწოდონ მაღალი ხარისხის ტურისტული პროდუქტი.<sup>205</sup> ხშირ შემთხვევაში ხელშეკრულებაში შეიძლება მითითებული იყოს, რომ იყიდება პაკეტი, თუმცა რეალურად ეს იყოს მხოლოდ ცალკეული მომსახურება, მაგ. სასტუმროს დაჯავშნა და ფრენა. საბოლოოდ, პაკეტის სამართლებრივი განმარტებიდან გამომდინარე უნდა მოხდეს შეფასება, ტურისტულმა სააგენტომ თუ რა შესთავაზა მომხმარებელს.<sup>206</sup>

*უზენაესი სასამართლოს ერთ-ერთი გადაწყვეტილების მიხედვით*<sup>207</sup> მოსარჩელეებმა მიმართეს ტურისტულ ფირმას, რათა სურდათ გერმანიაში გამგზავრება, თანხის სანაცვლოდ ფირმამ გაუმზადა საბუთები და დაზღვევა საელჩოში წარსადგენად, სადაც მოსარჩელეებს მისცეს პასპორტი „შენგენის“ ვიზით და გაემგზავრნენ გერმანიაში, მაგრამ სასაზღვრო პოლიციის საპასპორტო კონტროლის სამსახურმა ისინი ქვეყანაში არ შეუშვა, დააჯარიმეს გაურკვეველი მიზეზით და მისივე ხარჯებით გამოამგზავრეს უკან. მოსარჩელეები ითხოვდნენ მატერიალური, მორალური და წარმომადგენლისათვის გაღებული ხარჯების ანაზღაურებას, არც ერთმა ინსტანციამ სარჩელი არ დააკმაყოფილა. კასატორი (მოსარჩელე) უთითებდა, რომ ვიზის მოპოვება ავტომატურად ნიშნავდა დაუბრკოლებლად ქვეყანაში შეღწევის უფლებას. საკასაციო პალატამ განმარტა, რომ მხარეებს შორის არ არსებულა შეთანხმება ტურისტული მომსახურების განწევის თაობაზე სსკ-ს 657-ე მუხლის მიხედვით, მათ შორის არსებობდა მხოლოდ მომსახურების ხელშეკრულება. პალატის განმარტებით, ვიზის არსებობა არ გამორიცხავს სასაზღვრო სამსახურის თანამშრომელმა თავისი შეხედულებისამებრ მიიღოს გადაწყვეტილება სხვა ქვეყნის მოქალაქის საკუთარ ტერიტორიაზე არშეშვების შესახებ.

სასამართლომ სწორად აღნიშნა რომ ეს არ იყო ტურისტული მომსახურების შესახებ შეთანხმება, თუმცა მეტი დასაბუთებაც შეიძლებოდა ტურისტული პაკეტის კუთხით, რა კომპონენტებისგან უნდა შედგებოდეს ტურისტულ მომსახურებად რომ მივიჩნიოთ მხარეებს შორის არსებული ურთიერთობა, ამასთან, მოგზაურობის მომწყობი ვერ იქნება პასუხისმგებელი, რომ მესაზღვრე აუცილებლად შეუშვებს უცხო

<sup>204</sup> *Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, *Travel Law Journal*, 1995, 80.

<sup>205</sup> ტურიზმის ქართია, მუხ. 8 ნაწილი 2. აღიარებულია საქართველოს პარლამენტის 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით იხ. <<https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf>> [14.07.2019].

<sup>206</sup> What Is a Package - Guidance from the Department of Business, Enterprise and Regulatory Reform, *International Travel Law Journal*, 2008, 34.

<sup>207</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2000 წლის 25 აგვისტოს №33/391-2000 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].



ქვეყნის მოქალაქეს თავის სახელმწიფოში, ხშირ შემთხვევაში მიზეზი, თუ რატომ ეუბნებიან უარს, უცნობია, შესაბამისად ეს ვერ გახდება ტუროპერატორის პასუხისმგებლობის დადგომის საკითხი, თუ მაგალითად, დაზღვევის არარსებობის გამო ეტყოდნენ უარს, რაზეც უნდა ეზრუნა მოგზაურობის მომწყობს, ამ შემთხვევაში პასუხისმგებლობა არ გამოირიცხება. ვიზასთან დაკავშირებულ საკითხებზე ტურისტმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ საბოლოო გადაწყვეტილებაზე ორგანიზატორი ვერ იქნება პასუხისმგებელი.<sup>208</sup>

*უზენაესი სასამართლოს პრაქტიკაში არსებულ ერთ-ერთ საქმეში*<sup>209</sup> მოსარჩელემ მოითხოვა ტურისტული კომპანიის მიმართ ზიანის ანაზღაურება შემდეგი საფუძველით: მან მიმართა ტურისტულ ფირმას ბილეთის შეძენის მოთხოვნით, რა დროსაც მას არ მიენოდა ინფორმაცია ტრანზიტული ვიზის აუცილებლობის შესახებ, რის გამოც ითხოვდა ტურისტული სააგენტოსაგან ზიანის ანაზღაურებას.

პირველმა ინსტანციის სასამართლომ სარჩელი დააკმაყოფილა, რომელიც გაუქმდა სააპელაციო სასამართლოს გადაწყვეტილებით და უარი ეთქვა სარჩელის დაკმაყოფილებაზე მხარეს. სააპელაციო პალატამ მიუთითა, რომ მხარებს შორის დაიდო ნასყიდობის და არა ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება, რადგან არ ყოფილა ტურისტული პაკეტი შეთავაზებული და ავიაბილეთების ნასყიდობისას **გამყიდველი არ არის ვალდებული მოიპოვოს ინფორმაცია პასპორტისა და ვიზის შესახებ.** სასამართლომ ასევე მიუთითა **ტურისტული პაკეტის ხასიათზე, რისთვისაც აუცილებელია სულ მცირე ორი მომსახურების განწევა.** საკასაციო პალატამ ძალაში დატოვა გადაწყვეტილება. წინა გადაწყვეტილებისაგან განსხვავებით, ამ შემთხვევაში სასამართლომ შედარებით მეტი ადგილი დაუთმო განმარტებს, თუ რა იყო მომსახურების პაკეტი და რა ნიშნით ხასიათდება იგი.

ტურისტულ სააგენტოს შეიძლება მოეთხოვოს კონკრეტული სერვისი, მაგ. ბილეთის ან სასტუმროს დაჯავშნა, აქ იწყება მისი ვალდებულება მოიძიოს საუკეთესო ვარიანტი, რომელიც დააკმაყოფილებს პოტენციურ მომხმარებელს. მოგზაურობის აგენტის პასუხისმგებლობა შეიძლება დადგეს იმ შემთხვევაში, თუ გამოირკვა, რომ მას არ მიუღია ყველა ზომა, არ იმოქმედა კეთილსინდისიერად რომ ტურისტს მიეღო არსებულთაგან საუკეთესო შეთავაზება.<sup>210</sup> პაკეტის ღირებულება შეიძლება გამოიხატოს 4 შეხედულებაში: 1) ეს არის დაბალი ფასი; 2) იგი ნიშნავს - მომხმარებელმა შეიძინოს ის პროდუქტი რომელიც სურს; 3) ღირებულება არის თანასწორობა მომხმარებელთა მიერ გადახდილი ფასებისა და მიღებული ხარისხის

<sup>208</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 22.

<sup>209</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2018 წლის 28 თებერვლის №ას-129-121-2017 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

<sup>210</sup> *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 646-647.

მიხედვით; და 4) ეს არის მომხმარებლების მიერ გადახდილი თანხა იმაში, რაც მათ სურთ.<sup>211</sup>

მონტენეგროში ტურისტული პაკეტის გაყიდვისას თუ ტურისტთა ჯგუფი უკვე 15 კაცს აღწევს, მოგზაურობის მომწყობმა უნდა დაიქირაოს ესკორტი, აგრეთვე გადაადგილებისას საჭირო სატრანსპორტო საშუალება უნდა იყოს დაზღვეული ავარიისა და ბარგის დაკარგვისაგან,<sup>212</sup> ეს ისევე და ისევე, მომხმარებელთა დაცვის მიზანს ემსახურება. ტურის პროგრამა უნდა ითვალისწინებდეს ტურისტების ფიზიკურ შესაძლებლობებს, მათი ასაკისა თუ სხვა ნიშნების მიხედვით. ყველა ღონისძიება გათვლილი უნდა იყოს ნუთობრივად, ტურისტმა დრო არ უნდა დაკარგოს მოლოდინში.<sup>213</sup>

#### **IV. კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვის ვალდებულება მოგზაურობის ორგანიზატორის მიერ, როგორც ტურისტული მომსახურების სრულყოფილად განხორციელების თანამდევი პირობა**

წარმოუდგენელია ისეთი ხელშეკრულების შედგენა, რომელიც მხარეთა ურთიერთობის ყველა დეტალს მოაწესრიგებს, ამ ნაპრალების შესავსებად არსებობს დისპოზიციური ნორმები, რომლებიც მოაწესრიგებენ კონკრეტულ შემთხვევას, ამ უკანასკნელის დაზუსტება და კონკრეტულ შემთხვევაზე მისადაგება სამართალშემფარდებლის ვალდებულებაა.<sup>214</sup> საქართველოს კონსტიტუციის 34-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტები არაპირდაპირ უთითებს აღნიშნულ პრინციპზე და ავალდებულებს მხარეებს კეთილსინდისიერად ქცევას.<sup>215</sup> სსკ-ს მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილით დადგენილი ზოგადი ნორმა, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპს ეხება, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში უნდა განისაზღვროს.<sup>216</sup> **ხშირად კოდექსის მუხლი პირდაპირ არ უთითებს კეთილსინდისიერების პრინციპზე, მაგრამ მოიაზრებს, მას ეფუძნება.**<sup>217</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით<sup>218</sup>

<sup>211</sup> Zeithaml-ის (1988) მიერ შემოთავაზებული კონსეფცია, *Wu Sh.-Ing.*, Construction and Comparison of a Correlation Model on the Marketing Effect of Cultural and Creative Landmarks on Regional Tourism Development, Journal of Management and Sustainability (Published by Canadian Center of Science and Education), vol. 7, №3, 2017, 92.

<sup>212</sup> The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18), art. 26-27. იხ. <<http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html>> [14.07.2019].

<sup>213</sup> ბირუკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 54.

<sup>214</sup> ვაშაკიძე გ., კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 20.

<sup>215</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელმწიფოებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 36. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>216</sup> ვაშაკიძე გ., კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 38.

<sup>217</sup> იოსელიანი ა., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელმწიფოებო სამართალში (შედარებითსამართლებრივი გამოკვლევა), დოქტორანტთა სასემინარო ნაშრომები, ქართული სამართლის მიმოხილვა-სპეციალური გამოცემა 2007, 30.

„სახელშეკრულებო სამართალში მოქმედებს მხარეთა ნების ავტონომია, რომლის ფარგლებში შესაძლებელია ხელშეკრულების იმგვარ პირობებზე შეთანხმება, რომლებიც მისაღებია გარიგების ყველა მონაწილისათვის, თუმცა, ხელშეკრულების მხარეთა მდგომარეობა ყოველთვის თანაბარი არ არის, სწორედ აქედან გამომდინარეობს კანონისმიერი ვალდებულება, რომ მხარეებმა უნდა იმოქმედონ კეთილსინდისიერად (სსკ-ის 8.3-ე, 115-ე მუხლები)“.

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია არა მხოლოდ ქართულ, არამედ მსოფლიოს მასშტაბით არსებულ მთელ რიგ კანონმდებლობაში. „კეთილსინდისიერების პრინციპს, ევროპის ქვეყნების, განსაკუთრებით კი გერმანიისა და ჰოლანდიის იურიდიულ ლიტერატურაში გავრცელებული შეხედულებით სამი ფუნქცია აკისრია: 1. ყველა ხელშეკრულება უნდა განიმარტოს კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე; 2. კეთილსინდისიერების პრინციპს აქვს ხარვეზის (სამართლის ნორმის) შემავსებელი ფუნქცია, ასევე ხელშეკრულების პირობათა (რომელიც მხარეთა მიერ ან/და კანონით არ იყო გათვალისწინებული) დამატებითი ფუნქცია; 3. აქვს გამაუქმებელი, შემზღუდავი და „მაკორექტირებელი“ ფუნქციები“.<sup>219</sup> იგივე განმარტებას აკეთებს საქართველოს სასამართლო თავის გადანაცვტილებებში კეთილსინდისიერების პრინციპის განმარტებისას.<sup>220</sup>

მხარეთა ურთიერთობაში ხშირად მოქმედებს **კეთილსინდისიერების პრეზუმფცია, ანუ ისინი ვარაუდობენ, რომ თითოეული მათგანი მოიქცევა კეთილსინდისიერად.**<sup>221</sup> ტურისტულ მომსახურებაში არსებულ ნორმებს თან სდევს კეთილსინდისიერად ქცევის ვალდებულება როგორც მხარეთა შორის წინასახელშეკრულებო ურთიერთობისას, აგრეთვე მოგზაურობის პაკეტის განხორციელების პერიოდში. კანონმდებელი მოგზაურობის მომწყობს აკისრებს მთელ რიგ ვალდებულებებს, რომლის საშუალებითაც უნდა მოხდეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, თუმცა ქართულ კანონმდებლობაში უმეტესი ნორმა ნებაყოფლობითია და თავისუფლების პრინციპიდან გამომდინარე, მხარეთა მიერ განისაზღვრება სახელშეკრულებო პირობები. ესა თუ ის პრინციპი რა ფორმითაც არ უნდა აისახოს ნორმაში, იგი შესასრულებლად სავალდებულოა.<sup>222</sup> სსკ-ს 667 მუხლის

<sup>218</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2018 წლის 12 ნოემბრის №ას-1064-2018 გადანაცვტილება გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

<sup>219</sup> იოსელიანი ა., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში (შედარებითსამართლებრივი გამოკვლევა), დოქტორანტა სასემინარო ნაშრომები, ქართული სამართლის მიმოხილვა-სპეციალური გამოცემა 2007, 48.

<sup>220</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 05 ივლისის №ას-726-2019 გადანაცვტილება, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 28 ივნისის №ას-589-2019 გადანაცვტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

<sup>221</sup> ვაშაკიძე გ., კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 48.

<sup>222</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 63. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

ჩანაწერი, რომ მოგზაურის საზიანოდ არ უნდა შეიცვალოს განსაზღვრული წესები, აგრეთვე კეთილსინდისიერების პრინციპს მოიცავს, ვინაიდან ურთიერთობა, რომელიც შესაძლოა არ იყოს განწერილი კანონით, არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს აღნიშნულ პრინციპს. ტურისტულ მომსახურებაში ნორმათა ლიბერალური შინაარსის გამო ხშირად ხდება თავისუფლებისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთა დაპირისპირება, უპირატესობა ამ უკანასკნელს უნდა მიენიჭოს, რადგან ის უზრუნველყოფს სამართლიანი ბალანსის დაცვას.<sup>223</sup>

## 1. მომხმარებლის დაცვის მიზნით მოგზაურობის მომწყობის კეთილსინდისიერად ქცევის ვალდებულება წინასახელშეკრულებო და შემდგომ ურთიერთობებში

სსკ-ს 361 II მუხლით დადგენილი წესი „ხელშეკრულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილზე“ სახელშეკრულებო სამართლის ძირითადი პრინციპია, რომელიც მონაწილე მხარეებს არა მხოლოდ ხელშეკრულებით განწერილი მუხლების დაცვას ავალდებულებს, არამედ ის ვლინდება წინასახელშეკრულებო ურთიერთობებშიც.<sup>224</sup> კეთილსინდისიერების პრინციპი ზოგადია, რომელიც მოიცავს მთლიანად კერძო სამართალს, მოიაზრებენ აგრეთვე სახელშეკრულებო სამართლის უმაღლეს ნორმად.<sup>225</sup> ტურისტული სააგენტოს პასუხისმგებლობა იწყება იმ დროიდან, როდესაც კლიენტი მას მიმართავს სხვადასხვა ინფორმაციის მიღების მიზნით მოგზაურობის პაკეტის შესახებ.<sup>226</sup> თუმცა აღნიშნულს ვერ დავეთანხმები, რადგან მიმართვამდე ხშირად სააგენტო ავრცელებს რეკლამას, რომლის სწორად და გასაგებად გაკეთების ვალდებულება თუნდაც კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე ეკისრება. კეთილსინდისიერების პრინციპი შეიძლება დაირღვეს მხარეთა ასაკის, ინტელექტის, გონებრივი შესაძლებლობების, მოლაპარაკებისუნარიის ნაკლები განვითარების, ინფორმირებულობის არაპროპორციულობის გამო.<sup>227</sup>

ხშირ შემთხვევაში მომხმარებელი არათანაბარ პირობებში იმყოფება გამოცდილ მენარმესთან ურთიერთობისას, რის გამოც იგი „სუსტ“ მხარედ განიხილება.<sup>228</sup> მოგზაურობის მომწყობი არ უნდა გამდიდრდეს კონტრაქტის სისუსტის ხარჯზე, იმის გამო რომ იგი უფრო ხელსაყრელ პირობებშია.<sup>229</sup>

<sup>223</sup> იქვე, 111.

<sup>224</sup> იქვე, 39.

<sup>225</sup> იქვე, 38.

<sup>226</sup> *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 645.

<sup>227</sup> *მაისურაძე ა.*, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საბაზისო მიდგომები სამართლის ოჯახების მიხედვით, სამართალი და მსოფლიო, #8, თბილისი, 2017, 117.

<sup>228</sup> *ლაკერბაია თ.*, ხელშეკრულების დადებაზე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, 2014, 104.

<sup>229</sup> *ხუნაშვილი ნ.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის

ტურისტსა და მოგზაურობის მომსახურების შორის ურთიერთობა ჯერ კიდევ რეკლამის განვითარების ეტაპზე იწყება, რომელსაც ეყრდნობა მოგზაური და დაინტერესების შემთხვევაში დეტალური ინფორმაციის მიღების მიზნით უკავშირდება მოგზაურობის მომსახურებას, აქედან გამომდინარე, კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვით, ორგანიზატორს ჯერ კიდევ რეკლამის განვითარების წარმოემობა რიგი ვალდებულებებისა, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ, აგრეთვე ორგანიზატორი ვალდებულია მიაწოდოს ტურისტს სხვადასხვა სახის ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე (სსკ-ს 657<sup>2</sup> I) და მოგზაურობის დაწყებამდე (სსკ-ს 657<sup>2</sup> II). ინფორმაციის მინოდების ვალდებულება წინასახელშეკრულებო ურთიერთობისას მომხმარებლის დაცვისათვის ერთ-ერთი ეფექტური საშუალებაა, რადგან „სუსტ“ მხარედ აღქმა სწორედ ნაკლებინფორმირებულობის გამო ხდება. მომხმარებელმა შეიძლება მოიპოვოს ინფორმაცია საკუთარი სურვილით, ან არ მოიპოვოს, ეს არ ათავისუფლებს მენარმეს პასუხისმგებლობისაგან მიაწოდოს სრულყოფილი ინფორმაცია.<sup>230</sup>

### ა) ტურისტული პაკეტის სწორი რეკლამირება

ტურიზმის სფეროს განვითარება წარმოუდგენელია რეკლამის გარეშე, იგი მომსახურების ორგანიზატორის მუდმივი თანამგზავრია, როგორც ხელშეკრულების გაფორმებამდე, აგრეთვე მომსახურების განვითარების პროცესში.<sup>231</sup> მომხმარებლის გადაწყვეტილება სხვადასხვა ფაქტორებზეა დამოკიდებული. როდესაც ადამიანს აქვს თავისუფალი დრო და თანხა, გარკვეულ შემთხვევაში უჩნდება მოგზაურობის სურვილი და ამ დროს იწყებს ფიქრს თუ სად იმოგზაურებდა, იძიებს ინფორმაციას როგორც არსებულ ტურისტულ ორგანიზაციებზე, ასევე მათ შემოთავაზებულ მომსახურებაზე; აფასებს მოძიებულ ალტერნატივებს და ირჩევს მისთვის პრიორიტეტულ შემთავაზებას, ამ დროს გადამწყვეტ როლს თამაშობს როგორც სხვა ადამიანთა აზრი, ასევე ტურისტული ორგანიზაციების რეპუტაცია; მომსახურების მიღების შემდეგ ის აკეთებს შეფასებას, ამიტომ რაც უფრო გაზვიადებულია ტურ-პროდუქტის მახასიათებლები, მით მეტი მოთხოვნა უჩნდება მომხმარებელს, რომელმაც შეიძლება იმედგაცრუება გამოიწვიოს, გაზარდოს ტურიზმის დაუკმაყოფილებლობის მაჩვენებელი, კმაყოფილი კლიენტი ხელს უწყობს მუდმივ კლიენტთა წრის ჩამოყალიბებას და ტურისტულ ორგანიზაციას დადებით იმიჯს უქმნის.<sup>232</sup> ხალხი ერიდება ცუდი მომსახურების მიღებას და შთაბეჭდილებების გაცრუებას, ამიტომაც პირველ ადგილზე აყენებენ ტურისტული ფირმის

გამომცემლობა, თბილისი 2014, 160,162. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>230</sup> ლაკერბაია თ., გალიაშვილი ვ., მოიძე თ., მოიძე ბ. (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 122.

<sup>231</sup> ქარუმიძე ვ., საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001, 173

<sup>232</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 57.

საიმედოობას.<sup>233</sup> რეკლამის ძირითადი ფუნქცია ახალი კლიენტის მოზიდვა იყო, თუმცა მას ახლა გაზრდილი მოთხოვნები აქვს მომხმარებელთაგან, **გამჭვირვალობა და ეთიკა**. კომერციული რეკლამა შეიძლება იყოს ძლიერი ძალა მდგრადი მოხმარების ხელშეწყობისთვის, რომელიც ხაზს უსვამს საქონლისა და მომსახურების მდგრადობის ზომებს და მომხმარებელთა დარწმუნებას, რომ ეს საქონელი შეიძინოს, ზოგჯერ ფასის მიუხედავად.<sup>234</sup>

ეფექტური სარეკლამო საქმიანობა ტურისტული ფირმის ერთ-ერთი მთავარი მიზანია, რომლის საშუალებითაც მიაქვს კლიენტთან ინფორმაცია ბუკლეტების, აფიშების, კატალოგების, პრესის საშუალებით. საინფორმაციო მასალის არსებობა და მისი სრულყოფილად მიწოდება ტურისტებისათვის, ტურისტული პაკეტის წარმატებით რეალიზაციის სანინდარია. უმეტესად **ტურისტული ორგანიზაციების სარეკლამო კამპანია მეტად მიმზიდველია, ვიდრე განუვლი მომსახურება, რის გამოც ჩივიან ტურისტები**.<sup>235</sup>

ხშირად ადამიანის არჩევანის გონივრულობა შემცირებულია აჩქარებით, როცა რაიმეს გეგმავს, აკეთებს დროის მცირე მონაკვეთში, ეს შესაძლოა გამონვეული იყოს სარეკლამო ხრიკით,<sup>236</sup> სოციალური საშუალებებით გაკეთებული რეკლამების მიმართ სანდობის ხარისხის შემოწმება რთულია, ელექტრონული ფორმით მომსახურების შეთავაზება უფრო და უფრო მარტივი ხდება, ამისათვის **აუცილებელია შეცდომაში შემყვანი რეკლამის გავრცელების აკრძალვა**. სსკ-ს 657<sup>1</sup> მუხლი გამორიცხავს „ნებისმიერი აღწერილობითი ფორმის“ მიმართ მცდარი ინფორმაციის გავრცელებას, რაც რა თქმა უნდა მომხმარებლის დაცვას ემსაურება.<sup>237</sup>

მონტენეგროში, თუ ტურისტული ორგანიზაცია რეკლამას უწევს საქმიანობას და სთავაზობს მომსახურებას ლიცენზიის გარეშე, ან 15 კაცზე მეტი ტურისტული ჯგუფის მიმართ მომსახურებას ახორციელებს ესკორტის გარეშე, მას ეკისრება ჯარიმა 2 000-დან 20 000 ევრომდე.<sup>238</sup>

ტურისტი საჭიროებს დაცვას იმ ფორმით, რომ უზრუნველყოფილი იყოს მომსახურების იმ მოცულობით და ხარისხით მიწოდება, როგორც შეთანხმდნენ ან მითითებული ჰქონდა სარეკლამო ბროშურაში სააგენტოს, წინააღმდეგ შემთხვევაში

<sup>233</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 45.

<sup>234</sup> Promoting Sustainable Consumption - Good Practices in OECD Countries, OECD, 2008, 38. იხ. <<https://www.oecd.org/greengrowth/40317373.pdf>> [14.07.2019].

<sup>235</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 259.

<sup>236</sup> მაგ. როცა ტურისტული სააგენტო აცხადებს ფასდაკლებას გარკვეული სახის ტურებზე შეზღუდული ვადით, მომხმარებელი ამ დროს ყურადღებას ამახვილებს დროზე, რომ მოასწროს ამ ვადაში პაკეტის შექმნა იათად, რის გამოც მნიშვნელოვანი ელემენტი უყურადღებოდ რჩება. *ლაკერბაია თ., შალიაშვილი გ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ.* (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), თბილისი, 2018, 34.

<sup>237</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gcc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>1</sup>, ველი 5-7.

<sup>238</sup> The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18), art. 124, იხ. <<http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html>> [14.07.2019].

უნდა არსებობდეს მექანიზმი, რომლითაც მოხდება ტურისტის კომპენსაცია.<sup>239</sup> ტურისტს შეუძლია მოითხოვოს იმ ფასად ტურის ორგანიზება, რაც რეკლამაში იყო მითითებული, რადგან კონკურენტულ ბაზარზე შესაძლოა ეს გახდა მიზეზი იმისა, რომ მიემართა ამ კონკრეტული სააგენტოსათვის.<sup>240</sup>

**ბ) მომხმარებლისათვის უფლება, წინასახელშეკრულებო ურთიერთობისას დროულად მიიღოს სწორი და ამომწურავი ინფორმაცია**

ნორბერტ ვიენერი ამბობს: იცხოვრო კარგად, ნიშნავს - იყო მეტად ინფორმირებული.<sup>241</sup> ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარეობს, რომელსაც მხარეები მუდმივად ატარებენ.<sup>242</sup> მოლაპარაკების ეტაპზე არაკეთილსინდისიერ ქცევად ითვლება მხარის მიერ ინფორმაციის გაუმჟღავნებლობა, რომელსაც არსებითი მნიშვნელობა შეიძლება ჰქონდეს.<sup>243</sup> ინფორმაციის ასიმეტრია არის მთავარი პრობლემა მომხმარებელთა დაცვის სფეროში.<sup>244</sup> კეთილსინდისიერების პრინციპით უნდა გამოირიცხოს მხარეებს შორის დისპროპორცია ინფორმაციის მიწოდების პროცესში.<sup>245</sup> მიუხედავად იმისა, რომ გაურკვეველობა ერთ-ერთია, რაც ტურისტული გამოცდილების გაზიარებას ძალიან საინტერესოდ მიიჩნევს, მისი გადაჭარბება ან არასწორი სახის გაურკვეველობამ შეიძლება საფრთხეს შეუქმნას ტურისტული პერსონალის პირად უსაფრთხოებას.<sup>246</sup>

სსკ-ს 657<sup>1</sup> მუხლი იმპერატიულად ადგენს, რომ ტურისტისათვის მიწოდებული ინფორმაცია არ უნდა შეიცავდეს „ყალბ, არასათანადო და შეცდომაში შემყვან“ მონაცემებს. აღნიშნული ნორმის მიზანია მომხმარებლის დაცვა, ვინაიდან იგი შესაძლოა ვერ ერკვეოდეს ტერმინოლოგიაში ან გაუგებარი იყოს მისთვის სხვადასხვა მონაცემი მოგზაურობის შესახებ, ამიტომ ავალდებულებს კანონმდებელი მოგზაურობის მომწყობს, მიაწოდოს არაორაზროვანი ინფორმაცია მომხმარებელს.<sup>247</sup>

<sup>239</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 339.

<sup>240</sup> Rousseau-Houle Th., La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 649.

<sup>241</sup> ავტ. თარგმანი: "To live well means to be well informed." Vuckovic J., Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 122.

<sup>242</sup> ვაშაკიძე გ., კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქტი თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 26.

<sup>243</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი 2014, 151. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>244</sup> Luth H., Behavioural Economics in Consumer Policy, Oxford, Portland, 2010, 29.

<sup>245</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი 2014, 165. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>246</sup> Mason G., Touring in Safety, Current issues in Criminal Justice, vol 18, num. 2, November 2006, 185.

<sup>247</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>1</sup>, ველი 1,2.

ტურიზმის პროფესიონალები ვალდებულნი არიან არა მხოლოდ გასაგები ენით დაწერილი ხელშეკრულება მიანოდონ მხარეს, არამედ - ყველა საჭირო ინფორმაცია სანახავი ადგილის შესახებ.<sup>248</sup> ჩხეთის მომხმარებელთა ასოციაციამ, დაიწყო ფართომასშტაბიანი კამპანია „წაიკითხეთ სანამ მოაწერ!“ რომლის მიზანია მომხმარებლების გაფრთხილება, საკმარისი ყურადღება დაუთმონ დოკუმენტებს, რომელსაც აწერენ ხელს.<sup>249</sup> ინფორმაციის მიწოდების რეგულირება, ყველაზე გავრცელებული ტექნიკაა მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობაში. გადაწყვეტილების მიმღები პირები უკეთეს, უსაფრთხო და ეფექტურ გადაწყვეტილებებს მიიღებენ ამ შემთხვევაში.<sup>250</sup> ტურისტის კოდექსის მე-13 მუხლის მე-2 ნაწილის „ა“ ქვეპუნქტით დასული უნდა იყოს უცხო ქვეყანაში მყოფი ტურისტის უფლებები, მიიღონ ობიექტური, ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაცია ტურისტული მომსახურების გამწვევისაგან.<sup>251</sup>

ინფორმაციის მიწოდება შეიძლება გამოვლინდეს ორი გზით: **მთავრობამ უზრუნველყოს მისი გამჟღავნება ან თავად გამყიდველმა, რომლის ვალდებულებადაა ქცეული მისი მომხმარებლისთვის მიწოდება.**<sup>252</sup>

სსკ-ს 657<sup>2</sup> I მუხლი განსაზღვრავს ხელშეკრულების დადებამდე მისაწოდებელი ინფორმაციის სახეებს, როგორცაა გადახდის ოდენობისა და საშუალების შესახებ ინფორმაცია, დანიშნულების ადგილის, განთავსების, კვების, გადაადგილების, პასპორტთან და ვიზასთან ან ჯანმრთელობის მდგომარეობასთან დაკავშირებულ მოთხოვნებს, ყველა იმ მომსახურების თაობაზე, რაც შედის პაკეტში, აგრეთვე ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ ინფორმირების მიწოდების ვადას, ტურისტთა საკმარისი რაოდენობის არყოფნის გამო. აღნიშნული წესები ადაპტირებულია საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის შესაბამის ნორმასთან, რომელიც დამატებით ადგენს, რომ ზემოთ აღნიშნული ინფორმაცია **მითითებული უნდა იყოს ჯერ კიდევ ბროშურაზე,**<sup>253</sup> რომელიც ხელმისაწვდომი გახდა მომხმარებლისათვის, *განსხვავება სწორედ აქ იკვეთება*, ვინაიდან სარეკლამო ბროშურაში მითითებული ინფორმაციის გასაანალიზებლად ტურისტს მეტი დრო აქვს, ვიდრე მამინ, როცა არაა

<sup>248</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მუხ. 6, ნაწილი 1, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>249</sup> "Read before you sign!" - ავტ. თარგმანი, მათ აგრეთვე გამოაქვეყნეს ჟურნალი "Shield of Consumer", სხვადასხვა სახის ბროშურები, ბუკლეტები, რომლებიც ეხება მომხმარებელთა დაცვას და ყველას შეუძლია გაეცნოს. Czech Republic Technical Note on Consumer Protection in Financial Services, The World Bank Private and Financial Sector Development Department Europe and Central Asia Region, Washington, DC, 2007, 21. იხ.

<[http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR\\_CPFS\\_12June07.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR_CPFS_12June07.pdf)> [14.07.2019].

<sup>250</sup> Bar-Gill O., Ben-Shahar O., Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law, Common Market Law Review, 2013, 116.

<sup>251</sup> ტურიზმის ქართია, აღიარებულია საქართველოს პარლამენტის 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით იხ. <<https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf>> [14.07.2019].

<sup>252</sup> Luth H., Behavioural Economics in Consumer Policy, Oxford, Portland, 2010, 36.

<sup>253</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 3, paragraph 2, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].



დაკონკრეტებული ხელშეკრულების გაფორმებამდე ერთი დღით, საათით თუ ერთი თვით ადრე ეცნობება ყველა ზემოთ ჩამოთვლილ დეტალზე. მაგრამ, **კანონმდებლის ლიბერალური მიდგომა არ ნიშნავს იმას, რომ ტურ-ოპერატორმა კეთილსინდისიერად და გულისხმიერად არ უნდა მიაწოდოს ტურისტს საჭირო ინფორმაცია დროულად**, რათა მას ჰქონდეს შესაძლებლობა გადაამოწმოს და შეათვასოს შეთავაზება და ისე მიიღოს გადაწყვეტილება.<sup>254</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივა დეტალურად განსაზღვრავს რომელი ინფორმაცია და რა დროს უნდა მიეწოდოს ტურისტს, აგრეთვე სთავაზობს ნევერ სახელმწიფოებს სხვადასხვა ფორმებს რომლებიც გამოიყენება წინასახელშეკრულებო ურთიერთობების დროს, დანართების სახით.<sup>255</sup>

საფრანგეთის დეტალურადაა განწერილი რა ინფორმაცია რა ვადაში უნდა მიეწოდოს ტურისტს. უმეტეს შემთხვევაში საჭირო გადამზიდის შესახებ ინფორმაცია ელექტრონულად ეგზავნებათ მათ, ეს და სხვა ინფორმაცია ტურისტებს უნდა მიწოდდეს მოგზაურობის დაწყებამდე მინიმუმ 8 დღით ადრე, ხოლო თუ ხელშეკრულება უფრო ნაკლებ დროში დაიდო მოგზაურობამდე, ხელშეკრულების დადებისთანავე.<sup>256</sup>

ხელშეკრულების დადებამდე დეტალურად უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია ხარჯების შესახებ, თუ რა ოდენობის თანხის გადახდა მოუწევს ტურისტს მომსახურებაში, ვინაიდან ხშირად წარმოიქმნება პრობლემა ამ საკითხთან დაკავშირებით, როცა თავს იჩენს ე.წ. „გაუთვალისწინებელი ხარჯები“, რისკი ამის უნდა შეამციროს მოგზაურობის მომწყობმა.<sup>257</sup> სამომხმარებლო პოლიტიკა ტრადიციულად კონცენტრირებულია მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებზე: ფასი, ხარისხი, არჩევანი და გამოსწორება.<sup>258</sup>

მნიშვნელოვანია როგორც ტრანსპორტირების შესახებ სწორი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება<sup>259</sup>, აგრეთვე **ტრანსპორტს მართავდნენ შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე პირები**. ბუნდოვანი და დაუხვეწავია საქართველოს კანონმდებლობა მოგზაურობის მომწყობთა და მასში ჩართულ პირთა პროფესიული პასუხისმგებლობის კუთხით.<sup>260</sup> საფრანგეთის უზენაესმა სასამართლომ გადაწყვეტილება მიიღო, რომ ტურისტებისთვის უბედური შემთხვევების დადგომისათვის პასუხისმგებელია ტურისტული სააგენტოები, რადგან ისინი არ

<sup>254</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 4.

<sup>255</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 5, Part A or Part B of Annex I, ib. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>256</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. R. 211-17. ib. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>257</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 8.

<sup>258</sup> Promoting Sustainable Consumption - Good Practices in OECD Countries, OECD, 2008, 54. ib. <<https://www.oecd.org/greengrowth/40317373.pdf>> [14.07.2019].

<sup>259</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 12-13.

<sup>260</sup> *ტყეშელაშვილი მ.*, ტურისტულ სააგენტოზე დაკისრებული შედეგის ვალდებულება და პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები (საქართველოსა და საფრანგეთის კანონმდებლობის მიხედვით), მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37) '13, 99.

უზრუნველყოფდნენ ისეთი სატრანსპორტო კომპანიების მოძიებას, რომლებიც პასუხისმგებელი იყვნენ ექსკურსიებზე კვალიფიციური მძღოლების დასაქმებით.<sup>261</sup>

ესპანეთში პაკეტის ტურის დაჯავშნისას, მომხმარებელს ორგანიზატორმა უნდა მიაწოდოს წერილობითი საინფორმაციო ბროშურა ან პროგრამა, რომელიც შეიცავს მინიმუმ ინფორმაციას პაკეტის მოგზაურობის შესახებ. ეს ინფორმაცია ნათლად და მოკლედ უნდა წარუდგინოს პაკეტის შეთავაზების ეტაპზე და შეიცავდეს სხვადასხვა ასპექტებს, ზოგადი პირობების ჩათვლით. ბროშურაში წარმოდგენილი ინფორმაცია სავალდებულო იქნება ორგანიზატორისათვის, გარდა იმ შემთხვევისა თუ ხელშეკრულების ხელმოწერამდე ცვლილებები წერილობით ეცნობება მომხმარებელს განსხვავებულ წესებზე და ეს შესაძლებლობა ბროშურაშია გათვალისწინებული.<sup>262</sup>

**ვეროპულ სახელშეკრულებო სამართალში გამოყოფილია მომხმარებელთა დაცვის ოთხი მექანიზმი**, ესენია სავალდებულო სამომხმარებლო შეთანხმებები, რომლებიც უნდა იყვნენ ყოველი სამომხმარებლო ხელშეკრულების ნაწილი: გამჟღავნება, კონტრაქტებში შესვლისა და გასვლის რეგულირება, პრო-სამომხმარებლო ნაგულისხმევი წესები და ხელშეკრულების ინტერპრეტაცია.<sup>263</sup>

სამომხმარებლო დაცვის ფუნქციების საზოგადოებრივი მომსახურების ორგანიზება სამ სხვადასხვა დონეზეა მოწესრიგებული ესპანეთში: სახელმწიფო გენერალური ადმინისტრაცია, ავტონომიური თემი და მუნიციპალური ორგანოები, რომლებსაც აქვთ თავიანთი რეგულაციები და შეუძლიათ დააჯარიმონ კონპანიები, რომლებიც დადგენილ წესებს დაარღვევენ.<sup>264</sup>

**ტურისტულმა ორგანიზაციამ ინფორმაციის მინოდებისას და მოგზაურობის შერჩევისას თითოეული ელემენტის შეთავაზების დროს უნდა გაითვალისწინოს ტურისტის თავისებურებები**, მათ შორის ეროვნება, სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა საზოგადოებაში, ენა, ასაკი, სქესი, განათლება, ტურისტული გამოცდილება.<sup>265</sup> სასტუმროსა და კვების შესახებ დეტალურ ინფორმაციაში შეიძლება არ მოიაზრება მენიუს დეტალური განწერა ხელშეკრულებით, თუმცა ინფორმაცია

<sup>261</sup> უზენაესმა სასამართლომ განმარტა, რომ ექსპლუატაციისთვის განკუთვნილი ტაქსის მძღოლის უგუნურ ქცევასთან დაკავშირებული უბედური შემთხვევების შედეგებზე პასუხისმგებელია საავტორო. *Voyages Kuoni c. Veuve Lemaistre*, Cass. civ. Irc, 15 octobre 1974, D. 1975. იხ. ციტირება: *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 662.

<sup>262</sup> *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 25. იხ. [http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf) [14.07.2019].

<sup>263</sup> Bar-Gill O., Ben-Shahar O., Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law, *Common Market Law Review*, 2013, 109.

<sup>264</sup> *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 3-4. იხ. [http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf) [14.07.2019].

<sup>265</sup> *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 63-64.

ტურისტისათვის მისაღები ფორმით უნდა უნდა იყოს მიწოდებული.<sup>266</sup> კვების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისას უნდა გაითვალისწინონ ტურისტის კულტურული, რელიგიური თუ სხვა მახასიათებლები და ისე შეირჩეს მენიუ.<sup>267</sup>

სამომხმარებლო კონტრაქტებში **გამჭვირვალობის პრინციპის** დაცვა მნიშვნელოვანია.<sup>268</sup> ხელშეკრულებაში ჩადებული ყველა პირობა უნდა იყოს მხარისათვის გასაგები, მარტივი, ვინაიდან პირმა, რომელმაც არ იცის მნიშვნელობა და არსი, არ შეიძლება იმ შედეგებს მოელოდეს, რასაც რეალურად გამოიწვევს.<sup>269</sup>

657<sup>2</sup> I „თ“ მუხლით მართალია კანონმდებელი განსაზღვრავს ვალდებულებას ტურ-ოპერატორისას, რომ წინასწარ შეატყობინოს ვადა, რომლის განმავლობაშიც ეცნობება მოგზაურობის განხორციელების შეუძლებლობის შესახებ ტურისტთა არასაკმარისი რაოდენობის შესახებ, მაგრამ ეს ლიბერალური მიდგომა ბოროტად არ უნდა გამოიყენოს სააგენტომ, საჭიროა იგი დაკონკრეტდეს. ამ საფუძვლით ხელშეკრულების შეწყვეტისას ორგანიზატორს არ ეკისრება ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება სსკ-ს 662 III „ა“ მუხლის საფუძველზე. საფრანგეთის კანონმდებელი მოგზაურობის მომწყობს განუსაზღვრავს სპეციალურ ვადებს, რომელიც იდენტურია ახალი 2015/2302 დირექტივასთან,<sup>270</sup> რომელთა მიხედვით ტურისტების ნაკლები ოდენობის გამო მოგზაურს უნდა ეცნობოს გამგზავრებამდე 20 დღით ადრე თუ მოგზაურობის პერიოდი 6 დღეზე მეტია; 7 დღით ადრე, თუ მოგზაურობა 2-დან 6 დღემდე პერიოდს მოიცავს და 48 საათით ადრე, თუ მოგზაურობის დრო 2 დღეზე ნაკლებია, ამ შემთხვევაში ორგანიზატორი დამატებით კომპენსაციას არ იხდის.<sup>271</sup> ჯარიმები შესაძლოა დაწესებული იყოს იმ შემთხვევაში, როდესაც პაკეტის შექმნილი პირების რაოდენობა ნაკლებია, ვიდრე საჭირო იყო მის განსახორციელებლად.<sup>272</sup>

ესპანეთის კანონმდებლობით თუ იმაზე ნაკლები რაოდენობა შეგროვდა, რაც ხელშეკრულებით იყო გათვალისწინებული, ორგანიზატორს შეუძლია გააუქმოს ყოველგვარი კომპენსაციის გარეშე სამომგზაურო პაკეტი გამგზავრებამდე 10 დღით ადრე.<sup>273</sup>

<sup>266</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gcc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 15.

<sup>267</sup> იქვე, ველი 17.

<sup>268</sup> *Luth H.*, Behavioural Economics in Consumer Policy, Oxford, Portland, 2010, 312.

<sup>269</sup> *ხუნაშვილი ნ.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 219. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>270</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 12, paragraph 3, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>271</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 211-14 III., იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>272</sup> *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 398.

<sup>273</sup> *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 26. იხ. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

მნიშვნელოვანია მოგზაურობის პერიოდში ყველა მომსახურებაზე ტურისტის მაქსიმალურად ინფორმირებულობა, მოგზაურობისას მის მიერ დასაშვები ქმედებების შესახებ, რის საფუძველზეც გაუგებრობის შემთხვევაში შეიძლება დაიცვას კანონიერი ინტერესები.<sup>274</sup> იტალიური კანონმდებლობით ტურისტებს უფლება აქვთ მიიღონ სწორი და საიმედო ინფორმაცია ტუროპერატორების მიერ, გამგზავრებამდე ისინი უნდა გაეცნონ თავიანთ მიმართულებებს და უნდა მიიღონ ყველა საჭირო ინფორმაცია იმ ქვეყნის შესახებ, რომელსაც ისინი სტუმრობენ, მასში შესვლისთვის აუცილებელი ფორმალობების ჩათვლით. ოპერატორები ვალდებული არიან აცნობონ ტურისტებს მათი უფლებებისა და ვალდებულებების თაობაზე.<sup>275</sup> საფრანგეთში საკანონმდებლო დონეზეა მოწესრიგებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება უცხო ქვეყანაში მოქმედი წესებისა და გამონაკლისების შესახებ, რაც იქ ჩასულმა ტურისტმა უნდა იცოდეს და მიეწოდოს ხელშეკრულების დადებამდე.<sup>276</sup>

მართალია, მხარე ითვალისწინებს საკუთარ ინტერესებს, მაგრამ ამით არ უნდა დაარღვიოს სხვისი კანონიერი ინტერესები, მასზე უნდა იზრუნოს, როგორც საკუთარზე. კეთილსინდისიერება ეფუძნება როგორც ნდობის, აგრეთვე მეორე მხარის ინტერესების დაცვას, რომელსაც კანონი შეიძლება არ აწესრიგებდეს, ან ხელშეკრულებაში არ იყოს ყველა წესი განსაზღვრული, თუმცა ერთგვარი ბალანსი კეთილსინდისიერების პრინციპმა უნდა დაამყაროს.<sup>277</sup> საგზურებს კლიენტები ყიდულობენ ტურ-ოპერატორისადმი ნდობის გამო, წინასწარ ის ვერ გამოცდის პროდუქტს და იძულებულია დაუჭეროს ტურისტულ სააგენტოს.<sup>278</sup> ამის გამო, გამყიდველებს არ შეუძლიათ დაწერონ კონტრაქტები, რომლებიც შეიცავენ მომხმარებელთა საზიანო შეთანხმებებს. სავალდებულო დებულებები ეხება გარანტიებს, ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას, დაკარგვის რისკს, შეტყობინებებს და კომუნიკაციებს, გამჟღავნების წესებს და სხვა.<sup>279</sup> ამასთანავე, ნაწილობრივი ინფორმაციის მიწოდებით არასწორი წარმოდგენა არ უნდა შეექმნას მეორე მხარეს.<sup>280</sup>

<sup>274</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 185.

<sup>275</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V., &* იხ. <[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

<sup>276</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. R. 211-4, იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>277</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 121, 155, 233. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>278</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 339.

<sup>279</sup> Bar-Gill O., Ben-Shahar O., Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law, *Common Market Law Review*, 2013, 109.

<sup>280</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 169. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

ჩეხეთში არსებული მომხმარებელთა დაცვის სააგენტოები მიზნად ისახევენ მათთვის ყველა ინფორმაციის მიწოდებას საკუთარი უფლებების შესახებ და რეკომენდაციებს უწევენ შემდგომი ნაბიჯების თაობაზე; ჩეხეთის რესპუბლიკამ მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საქმეში, ევროპის დირექტივები გადაანაწილა ეროვნულ კანონმდებლობაში, მაგრამ ამისდა მიუხედავად, კიდევ ბევრია სამუშაო მომხმარებელთა ინფორმირებულობის გამეჯობების კუთხით.<sup>281</sup>

რუმინეთში მომხმარებელთა მიმართ უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად განსაზღვრულია ძირითადი პრინციპები, რომლებიც თითოეული სამთავრობო თუ არასამთავრობო ორგანიზაციებმა უნდა დაიცვან: მომხმარებელთა დაცვა იმ საფართოხარისხზე, რომელიც იცავს მათ უსაფრთხოებას და ჯანმრთელობას; მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესების ხელშეწყობა და დაცვა; მომხმარებელთა განათლების სისტემის შექმნა, შესაბამისად მათი ეფექტური განათლება; შესაბამისი ორგანიზმების შექმნა, რომლებიც ატარებენ მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისობაში მოსახლეობის დაცვის პოლიტიკას; მომხმარებელთა დაცვის სფეროში საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა; ორგანიზაციების ვალდებულება, დაიცვას კანონებისა და რეგლამენტებს მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ყველა იმ ქვეყნიდან, რომლებსაც აქვთ ბიზნესი, პატივი სცენ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო სტანდარტების / ნორმების შესახებ განცხადებებს; მომხმარებელთა ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა სწორი ინფორმაციის მისაღებად, რაც საშუალებას მისცემს მათ არჩევანის გაკეთება პირადი სურვილებისა და საჭიროებების შესაბამისად; მომხმარებელთათვის საგარანტიო ასოციაციების/ჯგუფების შექმნაში მონაწილეობა.<sup>282</sup>

დღესდღეობით, სოციალური ქსელების გააქტიურებასთან ერთად, სადაც სხვადასხვა ინფორმაციაა განთავსებული მნიშვნელოვანია ვებ-გვერდზე მოცემული მასალა იყოს სწორი და ადვილად გასაგები, ონლაინ შექმნის შემთხვევაში მომხმარებელმა რომ იცოდეს რას ყიდულობს.<sup>283</sup>

უსაფრთხოების მიზნით ტურისტებს უნდა მიენდოთ ყველა საჭირო ინფორმაცია დანიშნულების ადგილისა და შესაძლო პრობლემების გადანყვეტის საშუალებების შესახებ.<sup>284</sup> საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს გადანყვეტილებით სააგენტოს პასუხისმგებლობა ეკისრებოდა ინფორმაციის მიწოდებაზე, რადგან

<sup>281</sup> Czech Republic Technical Note on Consumer Protection in Financial Services, The World Bank Private and Financial Sector Development Department Europe and Central Asia Region, Washington, DC, 2007, 16, 21. იხ. <[http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR\\_CPFS\\_12June07.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR_CPFS_12June07.pdf)> [14.07.2019].

<sup>282</sup> *Condrea E., Popovici V., Bucur Crina R.*, The Consumers' Protection Romania-Authorities' Permanent Preoccupation, 601-602. იხ. <<http://steconomicueoradea.ro/anale/volume/2008/v2-economy-and-business-administration/106.pdf>> [14.07.2019].

<sup>283</sup> What Is a Package - Guidance from the Department of Business, Enterprise and Regulatory Reform, *International Travel Law Journal*, 2008, 38.

<sup>284</sup> *Mekinc J., Music K., Cvikl H.*, Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, *US-CHINA Law Review*, vol. 13: 112, 2016, 121.

დაჯავშნულ სასტუმროს ზღვის სანაპიროზე ჰქონდა პირდაპირი გასასვლელი მატარებლის ლიანდაგის გადაკვეთის გზით, ეს ინფორმაცია არ მიეწოდა მომხმარებელს, მით უფრო მაშინ, როცა მოგზაურობაში ბავშვები მონაწილეობდნენ. მოგზაურობისას დაცვისა და უსაფრთხოების ფაქტორები უნდა გადაამოწმოს სააგენტომ. ეს არის საკმაოდ ფართო ინტერპრეტაცია ვალდებულების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებით.<sup>285</sup>

შეიძლება ითქვას, რომ რამდენადაც კეთილსინდისიერების პრინციპი განუსაზღვრელი შინაარსისაა, მეტად მოქნილია და სასამართლოსაც მეტი თავისუფლება ეძლევა მისი განმარტების კუთხით.<sup>286</sup>

მოგზაურობის მომწყობმა უკანასნელ დრომდე უნდა შეატყობინოს მომხმარებელს მომსახურების განხორციელების შეუძლებლობის თაობაზე.<sup>287</sup> იმ შემთხვევაში, როცა არ არსებობს სპეციალური ნორმა, რომელიც კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე დაავალდებულებდა მხარეს რა ვადაში უნდა მოხდეს ინფორმაციის მიწოდება, მისი დაკონკრეტება ეთიკური წესების დადგენით უნდა მოხდეს, თუ რა იქნებოდა გონივრული.<sup>288</sup> ხშირია შემთხვევები სხვადასხვა მიზეზების გამო რეისების დაგვიანებისა. ამ დროს ყველაზე მეტად ზარალდება ტურსტი, რომელიც იძულებულია საათობით ან მეტი ხნით იცლიდეს აეროპორტში, რის გამოც სხვა რეისებზე აგვიანდებათ და წარმოიქმნება მთელი რიგი პრობლემები. ამ შემთხვევაში ტურისტული ორგანიზაცია პასუხს არ აგებს, თუ მისგან დამოუკიდებლად ხდება ეს ყველაფერი.<sup>289</sup> მაგრამ როცა მისი ბრალი იკვეთება ინფორმაციის დროულად მიწოდების გამო, რა თქმა უნდა სანქციები უნდა იყოს დადგენილი ამ შემთხვევაში, საფრანგეთის სასამართლომ არ გამორიცხა ტურისტული სააგენტოს პასუხისმგებლობა ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, როდესაც ერთი თვის მანძილზე ავიაკომპანია იყო გაფიცული და ფრენები არ მიმდინარეობდა, ეს ინფორმაცია სააგენტოს მხოლოდ მისი დაუდევრობის გამო შეიძლებოდა რომ არ ჰქონოდა, რაც არ არის პასუხისმგებლობისაგან

<sup>285</sup> Cass. vi. Irc, 29 juin 1976, 0. 1976-1977, იხ. ციტირება: *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 650.

<sup>286</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელმწიფოებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 232. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>287</sup> მომხმარებელთა ინფორმირება ფრენის განხორციელების შეუძლებლობაზე მოხდა აეროპორტში, თუმცა მოგზაურობის აგენტმა ხუთი დღით ადრე იცოდა ამის შესახებ, რომ ფრენები დომენიკის რესპუბლიკის მიმართულებით არ ხორციელდებოდა. the Spanish judgment SAP Madrid of 22 December 2006, *Seccidn* 13a, JUR 2007\162048 იხ. ციტირება: *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, *European Journal of Law Reform* 2010 (12) 3-4, 392.

<sup>288</sup> ვაშაკიძე გ., კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 44.

<sup>289</sup> ბირუკაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 262.

განთავისუფლების მიზნით.<sup>290</sup> შესაბამისად, სასამართლოებმა უკეთ უნდა წარმოაჩინონ კეთილსინდისიერების პრინციპი თავიანთ გადაწყვეტილებებში, განსაზღვრონ კონკრეტულ შემთხვევებში რა მოიაზრება მხარეთა კეთილსინდისიერ ქცევად.<sup>291</sup> სსკ მოსამართლეებს აძლევს თავისუფლებას მხარეთა ნება განმარტონ კეთილსინდისიერების კუთხით.<sup>292</sup>

### გ) მოგზაურობის მომწყობის მიერ მოგზაურობის დაწყებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

კანონმდებელი ინფორმაციის მიწოდების დროს ორ ჯგუფად ჰყოფს, ხელშეკრულების დადებამდე და უშუალოდ მოგზაურობის დაწყებამდე.<sup>293</sup> ზემოთ ქვეთავში ჩამოთვლილი ინფორმაცია უნდა მიენოდოს ტურისტს ხელშეკრულების გაფორმებამდე, ხოლო გამგზავრებამდე მიენოდება სსკ-ს 657<sup>2</sup> II მუხლით განსაზღვრული ინფორმაცია,<sup>294</sup> როგორცაა, შუალედური გაჩერებებისა, ადგილისა და დროის შესახებ, ამ ინფორმაციის მიღება აძლევს შესაძლებლობას აიცილოს თავიდან არასასიამოვნო სიურპრიზები და მომზადებული იყოს.<sup>295</sup> იმ პირის საკონტაქტო მონაცემები, რომელსაც შეუძლია მიმართოს დახმარებისათვის მოგზაურმა, არასრულწლოვნის მოგზაურობისას მასზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობა. მნიშვნელოვანია ტურ-ოპერატორმა უზრუნველყოს ის საშუალებები, რომლითაც უცხო ქვეყანაში მყოფ ტურისტს დაეხმარება საჭიროების შემთხვევაში, განსაზღვროს იქ ეყოლება წარმომადგენელი თუ მოგზაურს შეეძლება დაუკავშირდეს კომპეტენტურ პირს.<sup>296</sup>

მართალია, სსკ-ს 657<sup>2</sup> II „დ“ ადგენს, რომ ვალდებულია მიენოდოს ტურისტს ინფორმაცია რეპატრიაციის, უბედური შემთხვევის, ავადმყოფობის ან მოგზაურობის სხვა ხარვეზის დროს წარმოშობილი ხარჯების შესახებ, მაგრამ მართალია სსკ-ს 662<sup>2</sup> მუხლის ჩანაწერი განსაზღვრავს ტურისტს მომწყობის ვალდებულებას ზემოთ მითითებული შემთხვევებისაგან მომხმარებლის დაცვის მიზნით წარდგენილი ჰქონდეს გარანტიები მისი მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად, მაგრამ პრაქტიკაში ეს ჩანაწერი თითქმის არ გამოიყენება, რადგან არ არსებობს სანქციები, რომლებიც

<sup>290</sup> *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 652.

<sup>291</sup> *იოსელიანი ა.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში (შედარებითსამართლებრივი გამოკვლევა), დოქტორანტა სასემინარო ნაშრომები, ქართული სამართლის მიმოხილვა-სპეციალური გამოცემა 2007, 34.

<sup>292</sup> *ვაშაკიძე გ.*, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით - აბსტრაქტია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 58.

<sup>293</sup> შდრ. სსკ-ს 657<sup>2</sup> I და 657<sup>2</sup> II მუხლები, *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 6.

<sup>294</sup> ზოგადად მისაწოდებელი ინფორმაცია შესაბამისია საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-4 მუხლის პირველ პუნქტს. Council Directive 90/314/EEC, supra N. 66, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>295</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>2</sup>, ველი 27.

<sup>296</sup> იქვე, ველი 28-29.

დაეკისრება ორგანიზატორს ამ მოთხოვნის დარღვევისას, რაზეც შემდგომ თავებში გვექნება საუბარი.

ერთმანეთისაგან განასხვავებენ მოქმედებისა და შედეგის ვალდებულებას ტურისტულ მომსახურებაში, ვინაიდან საქართველოში არ არსებობს მოგზაურობის მომწყობის მიმართ შედეგის ვალდებულება - რაიმე სანქციების სახით, ამიტომ ხშირია მისგან პასუხისმგებლობისაგან თავის არიდების შემთხვევები.<sup>297</sup> ახალი 2015/2302 დირექტივა ჩვენი კანონმდებლობისაგან განსხვავებით ავალდებულებს მოგზაურობის ორგანიზატორს ტურისტს მიაწოდოს და განსაზღვროს ინფორმაცია მოგზაურობის დაწყებამდე ხელშეკრულებიდან გავლის ბოლო ვადის შესახებ, ვინაიდან ეს შეიძლება ითვალისწინებდეს რაიმე სანქციას, აგრეთვე ინფორმაცია დამატებითი თუ სავალდებულო დაზღვევის შესახებ.<sup>298</sup> ინფორმაციის მიწოდებასთან წარმოშობილი დავის შემთხვევაში მხოლოდ ახალი 2015/2302 დირექტივა აკონკრეტებს, რომ მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოგზაურობის მომწყობს.<sup>299</sup>

## 2. უსაფრთხოების გარანტიების წარდგენის ვალდებულება და მისგან გამომდინარე მომხმარებელთა უფლებები მოგზაურობის მომწყობის გადახდისუნარობისას

სსკ-ს 662<sup>2</sup> მუხლი შეიცავს მეტად მნიშვნელოვან ჩანაწერს, რომელიც მოგზაურობის მომწყობს ავალდებულებს გარანტიების წარდგენას მომხმარებლისათვის მისი ვაკოტრების შემთხვევაში მომხმარებელთა რეპატრიაციისა და თანხების უკან დაბრუნების თაობაზე. იგივე დანაწესს შეიცავს საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-7 მუხლი.<sup>300</sup> ქართული კანონმდებლობა არ აკონკრეტებს თუ რა სახის გარანტია შეიძლება იყოს ეს, **პრაქტიკიდან გამომდინარე შესაძლებელია დეპოზიტზე თანხის განთავსება, რომელიც მისი გადახდისუნარობისას გამოიყენება მხოლოდ, ან პასუხისმგებლობის დაზღვევა**, ამასთანავე არ მიუთითებს იმ შედეგებზე და პასუხისმგებლობის ზომებზე, როდესაც კანონის ამ დანაწესის უგულვებელყოფა ხდება.<sup>301</sup> „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით „დარგის მართვის უფლებამოსილი ორგანო შესაბამის სამინისტროებთან, სხვა უწყებებთან, აფხაზეთისა და აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკებისა და სხვა ტერიტორიული ერთეულების ხელისუფლების აღმასრულებელ ორგანოებთან ერთად შეიმუშავებს ტურისტების დაცვისა და

<sup>297</sup> ტყეუბაძე მ., ტურისტულ სააგენტოზე დაკისრებული შედეგის ვალდებულება და პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები (საქართველოსა და საფრანგეთის კანონმდებლობის მიხედვით), მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37)'13, 97, 99.

<sup>298</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 5, paragraph 5, subparagraph (g), (h). იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>299</sup> იქვე, art. 8.

<sup>300</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>301</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 662<sup>2</sup>, ველი 2-4.



უსაფრთხოების პროგრამას და კოორდინაციას უწევს მის შესრულებას“. ამავე კანონის მეორე პუნქტით „ტურისტული და საკურორტო საქმიანობის სუბიექტები ვალდებული არიან უზრუნველყონ ტურისტებისა და დამსვენებლების უსაფრთხოება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესების შესაბამისად.“

ხშირ შემთხვევაში პაკეტის ღირებულების გადახდა ხდება სანყის ეტაპზე, მასში შედის მომხმარებლის უკან დაბრუნების თანხებიც, თუმცა კომპანიის მხრიდან თაღლითობის, გაკოტრების ან სხვა ხარვეზის შემთხვევაში, არც ქართულ კანონმდებლობაში და არც საბჭოს 90/314/EEC დირექტივაში არ არის მითითება იმის შესახებ, თუ როგორ და როდის უნდა დაბრუნდეს უკან თანხა.<sup>302</sup> ამ დროს ისევ და ისევ სასამართლოს კომპეტენციაა, განსაზღვროს ყოველი შემთხვევა და დააკისროს მოგზაურობის მომწყობს პასუხისმგებლობა. ერთ-ერთ საქმეზე<sup>303</sup> მოსარჩელემ მოითხოვა სასტუმროს ხარჯების ანაზღაურება, რომელიც მოსთხოვეს სასტუმროში, ტურისტული სააგენტოს გადახდისუუნარობის გამო. სასტუმროში განუცხასდეს, რომ მგზავრს უნდა გადაეხადა სასტუმროს ღირებულება, რადგან მოპასუხე მას ვერ გადაიხდიდა, გამოდის, რომ მოგზაურმა ორჯერ გადაიხადა სასტუმროს ქირა, თავდაპირველად ტურის ორგანიზატორთან სრულად ჰქონდა თანხა დაფარული, რომელშიც შედიოდა სასტუმროს ხარჯებიც და შემდგომ მისი გადახდისუუნარობის გამო სასტუმროში თანხის გადახდის მოთხოვნისას. სასამართლოს გადასაწყვეტი იყო, ვრცელდებოდა თუ არა ამ მდგომარეობაში მასზე საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-7 მუხლი გარანტიის ფონდის მიერ მგზავრობის ხარჯების დასაფარავად. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაადგინა, რომ მან უნდა დაფაროს სამოგზაურო ორგანიზატორის მიერ სამომხმარებლო გარანტიებით გათვალისწინებული გარანტიები, ტურისტისათვის გადახდა აუცილებელი იყო, რათა მან გააგრძელოს მოგზაურობა და დაბრუნდეს სახლში.

ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტით ნევრ სახელმწიფოებს ევალებათ უზრუნველყონ შესაბამისი რეგულაციების მიღება, რომლითაც უზრუნველყოფილი იქნება ტურისტთათვის ყველა თანხის დაბრუნება მოგზაურობის მომწყობის გადახდისუუნარობისას, აგრეთვე განსაზღვრონ წესები, რომელთა მიხედვითაც მოხდება ტურისტთა რეპატრიაცია.<sup>304</sup> მხოლოდ ევროკავშირის ზოგიერთმა ნევრმა სახელმწიფომ შეიმუშავა ხელშეკრულების საფუძველზე გადახდილი თანხების დაფარვის, დაბრუნების შესახებ ვადა, როგორცაა ლატვია და ჩეხეთი.<sup>305</sup>

<sup>302</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 7, ob. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>303</sup> საქმეზე - Case 364/96 - Verein für Konsumenteninformation v Österreichische Kreditversicherungs – 14/5/1998 - Guyot C., Dyson H., Review of European Union Case Law in the Field of Tourism, International Travel Law Journal, 2004, 207.

<sup>304</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, ob. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>305</sup> Serrat J. M. B., When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 396.

საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსის მიხედვით გარანტია უნდა იყოს წარმოდგენილი საერთო საგარანტიო ორგანიზაციის, საკრედიტო დაწესებულების ან სადაზღვევო კომპანიის მიერ, რომელიც დაფუძნებულია ევროკავშირის წევრ სახელმწიფოს ტერიტორიაზე ან სხვა მონაწილე სახელმწიფოში, რომელიც არის ევროპის ეკონომიკურ ზონაში.<sup>306</sup> ამავე კოდექსის თანახმად ტურისტმა, იგივე კრედიტორმა გარანტორს უნდა წარუდგინოს პრეტენზია, სარჩელი და შესაბამისი მტკიცებულებები, თუ უარის ეტყვის თანხის გადახდაზე, მას შეუძლია მიმართოს სასამართლოს.<sup>307</sup> რეპატრიაციის შემთხვევაში გარანტორმა დაუყოვნებლივ უნდა გადაიხადოს თანხა, ხოლო სხვა პრეტენზიების წარდგენისას ზიანის თანხა უნდა დაიფაროს მიმართვიდან სამი თვის ვადაში.<sup>308</sup>

ფინანსური გარანტია არის მომხმარებლის, კონკრეტულად კი ტურისტის დაცვის მექანიზმი. გარანტიათა რიცხვს შეიძლება მიეკუთვნებოდეს საბანკო გარანტიები, ტურისტული ფირმების პასუხისმგებლობის დაზღვევა, საბანკო დეპოზიტები, სატრასტო ანგარიში,<sup>309</sup> მსხვილი ტურისტული ასოციაციის თავდებობა.<sup>310</sup> ამ მიზნით იტალიაში შექმნილია გარანტიის ფონდები, რომლებიც უზრუნველყოფენ საზღვარგარეთ მოგზაურობისას ტურისტის რეპატრიაციასა და თანხის გადახდას, კომპანიის გადახდისუნარიობის დროს,<sup>311</sup> ეროვნული გარანტიის ფონდი ფუნქციონირებს მინისტრთა საბჭოს თავმჯდომარეობით, რომელთან ერთადაც ტურიზმის განვითარების დეპარტამენტი უზრუნველყოფს აღნიშნული ვალდებულებების შესრულებას, ტურისტმა მათ უნდა მიმართოს წერილობითი ფორმით.<sup>312</sup>

გსკ-ს § 651ლ. მუხლის თანახმად მოგზაურობის ორგანიზატორის ვალდებულებაა უზრუნველყოს გადახდილი ტურისტული მომსახურების საბლანკო გადახდისუნარიობის ან გაკოტრების საქმისწარმოების გახსნის გამო, რომელიც შეიძლება შეასრულოს დაზღვევის მეშვეობით სადაზღვევო კომპანიაში ან იმ საკრედიტო დაწესებულების გადახდის შეპირების მეშვეობით, რომელსაც აქვს შესაბამისი უფლებამოსილება. ამის გამო, ორგანიზატორმა უნდა გადასცეს ტურისტს უშუალო მოთხოვნის უფლება კლიენტების თანხების გარანტორის მიმართ და

<sup>306</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019) art. L. 211-18, [ob. <http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>](http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf) [14.07.2019].

<sup>307</sup> იქვე, art. R. 211-31.

<sup>308</sup> იქვე, art. R. 211-32.

<sup>309</sup> სატრასტო ანგარიში გამოიყენება ინგლისში, რა დროსაც ტურისტის თანხა „იყინება“ სპეციალურ სატრასტო ანგარიშზე, სანამ ტურისტი არ დაბრუნდება მოგზაურობიდან. მხოლოდ ამის შემდეგ შეუძლია ტურისტულ ფირმას გამოიყენოს ეს თანხა. ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 302.

<sup>310</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 287.

<sup>311</sup> *Silingardi G.*, Tourist Contractual Protection by Directive of the European Community: No. 314 on Package Travel, *Hamline Law Review*, vol. 20, 1997, 619.

<sup>312</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 18. [ob. <http://www.foromez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf>](http://www.foromez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf) [14.07.2019].

დადასტუროს იგი დასტურის (საგარანტიო დოკუმენტის) გადაცემით, მხოლოდ მისი გადაცემის შემდეგ წარმოეშობა მოგზაურობის მომწყობს თანხის გადახდის მოთხოვნის უფლება. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ გსკ-ს § 651ლ. (6) 3 მუხლის მიხედვით საგარანტიო დოკუმენტი არ გაიცემა, თუ მომსახურების მომწოდებელი საჯარო სამართლის იურიდიული პირია.<sup>313</sup> გსკ-ს მიხედვით საგარანტიო საბუთის გადაცემის შემდეგ ხდება მომსახურების გადახდა, ამით კოდექსი ერთგვარად იცავს ტურისტს.<sup>314</sup>

სამხრეთ უელსში ჩამოყალიბებულია ტურისტული კომპენსაციის ფონდი, რომელსაც აქვს ორი კონკრეტული მიზანი: მიიღონ და შეაფასონ ის თანხები, რომლებიც დაკარგეს ტურისტებმა და მეორე, უზრუნველყოს მონიტორინგის სისტემა, რომლითაც გააკონტროლებენ ტურისტულ აგენტებს, არ იმოქმედონ მათ იმ შემთხვევაში, თუ არ გააჩნიათ შესაბამისი ფინანსები.<sup>315</sup>

ტურისტი ხელშეკრულების დადებისთანავე უნდა იყოს დაზღვეული როგორც სხვა საფრთხეებისაგან, აგრეთვე მოგზაურობის მომწყობის მხრიდან ხარვეზის შემთხვევაში ან მისი გადახდისუუნარობისას გადახდილი თანხებისა და წარმოშობილი ზიანის ანაზღაურების კუთხით. დაზღვევის მიზანია უზრუნველყოს მომხმარებელთა სამართლებრივი მდგომარეობის უფრო ფუნქციონალური დაცვა.<sup>316</sup> საფრანგეთის სასამართლომ პასუხისმგებლობა დააკისრა ტურისტულ სააგენტოებს იმ სასტუმროში ცეცხლის გაჩენის გამო მიყენებული ზიანის ანაზღაურებისათვის, რომელიც არ იყო დაზღვეული.<sup>317</sup> ეს კიდევ ერთხელ მეტყველებს მოგზაურობის მომწყობის მხრიდან კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვაზე და ინფორმაციის სრულყოფილად მიწოდებაზე, აგრეთვე ისეთი მომსახურების შერჩევაზე, რომლითაც მაქსიმალურად იქნება ტურისტთა უფლებები დაცული.

საქართველოში აუცილებელია კანონმდებლობით განისაზღვროს სანქციები, რომლის გამოც ტურისტული ფირმები, მოგზაურობის მომწყობები იძულებული იქნებიან პრაქტიკაში გამოიყენონ სსკ-ს 662<sup>2</sup> მუხლის ჩანაწერი. აუცილებელია, რომ ტურისტი დაცული იყოს იმ შემთხვევაში, თუ კომპანია დაიხურა ტურისტის საზღვარგარეთ ყოფნის პერიოდში, გათვალისწინებული უნდა იყოს მექანიზმები, რომლითაც მოხდება საგზურის ღირებულების ანაზღაურება, რომელიც უკვე გადახდილი ჰქონდა ტურისტს.<sup>318</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსის მე-6 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მიხედვით ხელისუფლებამ, ტურიზმის

<sup>313</sup> კროპპოლერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 497498.

<sup>314</sup> იქვე, § 651 “ლ”, 493, ველი 8.

<sup>315</sup> Barnett L., Tourists Claims before Tribunals in New South Wales, Travel Law Journal, 1996, 114.

<sup>316</sup> Silingardi G., Tourist Contractual Protection by Directive of the European Community: No. 314 on Package Travel, Hamline Law Review, vol. 20, 1997, 619.

<sup>317</sup> Cass. civ. Ire, 19 décembre 1979, 7.C.P. 1980. IV. 92, note G. DRURY, (1980)#<?V. Trim. Dr. Civ. 356. იხ. ციტირება: Rousseau-Houle Th., La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983, 662.

<sup>318</sup> მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011, 340.

პროფესიონალებთან ერთად უნდა უზრუნველყონ კომპანიის გაკოტრების შემთხვევაში ტურისტთა რეპატრიაცია.<sup>319</sup>

### 3. მომხმარებელთა დაცვის მექანიზმები ტურისტულ პაკეტში ფასის, მნიშვნელოვანი მონაცემების ცვლილებისა და პაკეტის განხორციელების შეუძლებლობის დროს

#### ა) ცვლილება მომსახურების პაკეტში და ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება

სსკ-ს 657<sup>3</sup> მუხლი ეხება ფასის ცვლილებებს, კანონმდებელი ეცადა საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-4 მუხლის მე-4 და მე-5 პუნქტების შემოტანის გზით მეტ-ნაკლებად დაერეგულირებინა აღნიშნული პრობლემა.<sup>320</sup> ფასის ცვლილება დასაშვებია თუ ხელშეკრულება ითვალისწინებს ამ შესაძლებლობას ან მოგზაურობა ხარვეზიანია (სსკ-ს 657<sup>3</sup> I). თუმცა ამავე მუხლით მოგზაურობის მომწყობს კანონმდებელი უკონკრეტებს შემთხვევებს, რის საფუძველზეც შესაძლებელია ფასის გაზრდა, რითაც შედარებით დაცულია მომხმარებლის უფლება, ამ დროს უნდა დაინგარიშონ ფასები, სადაც გაითვალისწინება ტრანსპორტის ღირებულება, სანავის ჩათვლით, კონკრეტული სატრანსპორტო და გადაზიდვის მომსახურების გადასახადები და სავალუტო კურსის ოდენობა. ტურისტს დეტალური კალკულაცია ეხმარება დაადგინოს, თუ რამ გამოიწვია ფასის შეცვლა.<sup>321</sup> სსკ-ს 657<sup>3</sup> II მოგზაურობის მომწყობს უდგენს ოცდლიან ვადას პაკეტის განხორციელებამდე, როცა არ შეიძლება ფასის გაზრდა. ეს ნორმა აგრეთვე მომხმარებლის ინტერესების დაცვას ემსახურება, რათა მან დარჩენილ დროში შეძლოს შეძლებისდაგვარად შეცვალოს დასვენებისათვის განსაზღვრულ დროს გათვალისწინებული მოგზაურობის გეგმები. მართალია, ქართული კანონმდებლობით, რომელიც შეესაბამება ამ ნაწილში საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-4 მუხლის მე-4 და მე-5 პუნქტების ჩანაწერებს, ორივე მხარე ვალდებულია ინფორმაცია აცნობონ ერთმანეთს დროულად, თუმცა კონკრეტულ ვადებს ან რა ოდენობის გაზრდა ჩაითვლება მნიშვნელოვან ცვლილებად, რომლის შემდეგაც შეიძლება წარმოეშვას ტურისტს ხელშეკრულების შეწყვეტის უფლება, არ განსაზღვრავს კანონმდებელი.

ახალი 2015/2302 დირექტივა წევრ სახელმწიფოებს ავალდებულებს განსაზღვრონ გონივრული ვადა, რომლის განმავლობაშიც აცნობებს პასუხს მოგზაური, აგრძელებს ხელშეკრულებას, წყვეტს თუ ალტერნატივას ირჩევს. დადგენილ ვადაში პასუხის შეუტყობინებლობის შედეგებიც წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა გაითვალისწინონ ეროვნულ კანონმდებლობაში.<sup>322</sup> ესპანეთში ფასის ცვლილების შემდეგ, შეტყობინების მიღებიდან 3 დღის ვადაში უნდა შეატყობინოს

<sup>319</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>320</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 07.04.2016, მუხ. 657<sup>3</sup>, ველი 2.

<sup>321</sup> იქვე, ველი 9-10.

<sup>322</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 11, paragraph 3, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

მგზავრმა ორგანიზატორს გადაწყვეტილების შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში ხელშეკრულება ითვლება შეწყვეტილად.<sup>323</sup>

ქართული სამართლის მსგავსად, გსკ-ს § 651ა. (4) მუხლი ოცდლიან ვადას ადგენს, რომლის შემდეგაც ფასის გაზრდა არ შეიძლება, თუმცა გსკ-ს § 651ა. (5) მუხლი აკონკრეტებს მინიმუმ ზღვარს, რომ ტურისტული მომსახურების ფასის 5%-ზე მეტი ოდენობით გაზრდის ან ძირითადი ტურისტული მომსახურების მნიშვნელოვანი ცვლილების შემთხვევაში, ტურისტს შეუძლია, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.<sup>324</sup>

საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსის მიხედვით, თუ ხელშეკრულებაში იცვლება მნიშვნელოვანი პირობები ან ფასი იზრდება 8 %-ით, მოგზაურობის ორგანიზატორი ვალდებულია აცნობოს ამის შესახებ მოგზაურს და წარუდგინოს მიზეზი, რამაც გამოიწვია ფასის გაზრდა, ის უნიშნავს დროს ტურისტს, რა ვადაშიც პასუხი უნდა აცნობოს თანხმობაზე ან ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ, აგრეთვე უნდა შესთავაზოს ალტერნატიული ვარიანტი, თუ ეს შესაძლებელია.<sup>325</sup> 8%-იანი ბარიერი შესაბამისია ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-10 მუხლისა, რა დროსაც უნდა ეცნობოს მოგზაურს დასაბუთებულად, თუ რამ გამოიწვია ცვლილება, მინიმუმ მოგზაურობის დაწყებამდე 20 დღით ადრე.<sup>326</sup>

ესპანეთის კანონმდებლობა დამატებით კომპენსაციებს ითვალისწინებს, იმ შემთხვევაში, თუ ფასის ცვლილების ან სხვა დარღვევის გამო უქმდება ხელშეკრულება მოგზაურობისთვის დაგეგმილი თარიღის დადგომამდე 2 თვიდან 15 დღემდე შუალედში, კომპენსაცია უნდა იყოს მოგზაურობის საერთო ფასის არანაკლებ 5 პროცენტი; 15-დან 3 დღემდე შუალედში - მინიმუმ 10 პროცენტი. ხოლო დაგეგმილი მგზავრობის დაწყებამდე 48 საათში გაუქმებისას კომპენსაცია უნდა იყოს სულ მცირე 25 პროცენტი.<sup>327</sup>

იტალიაში ტურისტთა უფლებების მარეგულირებელი განკარგულებით განსაზღვრავს ფასის 10 პროცენტით ცვლილებას, რომლის შემდეგაც აქვს უფლება

---

<sup>323</sup> Gutierrez J., B. Buigas B., Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 26. იხ. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

<sup>324</sup> კროპოლერი, ი., მთარგმნელები - ქეჭელაშვილი მ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამამუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 494.

<sup>325</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. R. 211-8, R. 211-9. იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>326</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>327</sup> Gutierrez J., B. Buigas B., Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 26. იხ. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

მომხმარებელს შეწყვიტოს ხელშეკრულება.<sup>328</sup> მომხმარებელმა ამ შემთხვევაში გადაწყვეტილება უნდა მიიღოს შეტყობინებიდან ორი დღის ვადაში.<sup>329</sup>

გაერთიანებული სამეფოს 1992 წლის ნორმატიული აქტით დადგენილია 30 დღიანი ვადა, რომლის შემდეგაც არ შეიძლება მოგზაურობის ფასის შეცვლა, ხოლო ფასის ცვლილებად მიიჩნევა თუ 2 % შეიცვლება იგი.<sup>330</sup>

ფასის ცვლილების დროს პაკეტის გაუქმების შემთხვევაში მოგზაურობის მომწყობმა სსკ-ს 661 V მუხლით ტურისტს უნდა შესთავაზოს სამი ვარიანტი: თავდაპირველი პაკეტის მსგავსი ან უკეთესი ალტერნატივა, თუ ეს შესაძლებელია, აუნაზღაუროს ფასის სხვაობა დაბალი ხარისხის შეთავაზებისას ან შეწყვეტის შემთხვევაში დაუბრუნოს გადახდილი თანხა ტურისტს უკან. როცა მხარე ითხოვს ფასის გაზრდას ეკონომიკური პირობების გამო, ტურისტისათვის ხელშეკრულების შეწყვეტის უფლება კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარეობს.<sup>331</sup> ფასის ცვლილების დეტალური დასაბუთება მოგზაურობის მომწყობის ინტერესებში უნდა შედიოდეს, რათა ამით შეძლოს მომხმარებლის შენარჩუნება.<sup>332</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივის მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ფასის ან ხელშეკრულებაში მნიშვნელოვანი პირობების ცვლილების გარდა, ტურისტს შესაძლოა სპეციალური, დამატებითი მოთხოვნა ჰქონდა პაკეტის შექმნისას, რომლის შეთავაზებასაც ვერ ახერხებს ორგანიზატორი, ამ შემთხვევაშიც ვალდებულია გამგზავრებამდე 20 დღით ადრე აცნობოს მოგზაურს და შესთავაზოს ალტერნატიული ვარიანტი, ტურისტს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულებაც.<sup>333</sup>

ამრიგად, ქართული კანონმდებლობა საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის ჩანაწერთან შესაბამისია, მაგრამ ორივე არასრულყოფილად აწესრიგებს იმ მნიშვნელოვან გარემოებას, როგორცაა ფასის ან სხვა მნიშვნელოვანი პირობების შეცვლა. მოგზაურობის მოწყობის დროს კანონი არ განსაზღვრავს კონკრეტულ ვადებს, როცა პასუხი უნდა აცნობოს მოგზაურმა გადაწყვეტილების შესახებ, აგრეთვე არ არის მითითება დამატებით რაიმე სახის კომპენსაცია შეუძლია თუ არა მოითხოვოს მომხმარებელმა, პროცენტულად რა ოდენობის ცვლილება გამოიწვევს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების წარმოშობას ან რა ითვლება

<sup>328</sup> *Silingardi G.*, Tourist Contractual Protection by Directive of the European Community: No. 314 on Package Travel, *Hamline Law Review*, vol. 20, 1997, 616.

<sup>329</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 16. იხ. <[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

<sup>330</sup> 1992 No. 3288 CONSUMER PROTECTION, The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992, art. 11 – price revision, იხ. <<http://www.legislation.gov.uk/uksi/1992/3288/made>> [14.07.2019].

<sup>331</sup> *ხუნაშვილი ნ.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 179. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>332</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, [gccc.ge](http://gccc.ge), 13.04.2016, მუხ. 657<sup>3</sup>, ველი 13.

<sup>333</sup> Directive (EU) 2015/2302, *supra* N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

ხელშეკრულების პირობების მნიშვნელოვან ცვლილებად. როგორც აღვნიშნეთ, მოგზაურობის მომსახურების ტურისტს სთავაზობს ალტერნატიულ ვარიანტს ან შეუძლია მიიღოს შეცვლილი პაკეტი ან შეწყვიტოს ხელშეკრულება, ვინ უნდა აირჩიოს შეთავაზებულიდან ვარიანტი, კონკრეტულს წარუდგენს ალტერნატივებიდან მოგზაურობის მომსახურების ტურისტს, ტურ-ოპერატორისაგან კონკრეტული ვარიანტის შეთავაზებისას ვალდებულია თუ არა ტურისტი მიიღოს იგი, არც ამ საკითხებს არეგულირებს კანონმდებლობა.<sup>334</sup>

## **ბ) მომსახურების პაკეტის განხორციელების შეუძლებლობა დაუძლეველი ძალის გამო**

ერთ-ერთი მთავარი მიზეზი, რამაც მოგზაურობის პაკეტის გაუქმება გამოიწვიოს, არის მხარეებისაგან დამოუკიდებელი გარემოება, დაუძლეველი ძალა. სსკ-ს 662 III „ბ“ მუხლით შეიძლება ხელშეკრულება შეწყდეს დაუძლეველი ძალის გამო და ამ დროს ორგანიზატორს არ ეკისრება ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება. მნიშვნელოვანია იმ საშუალების განსაზღვრა, რომლითაც უნდა მიენოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს სრული პაკეტის ან მისი ნაწილის განხორციელების შეუძლებლობაზე. პრაქტიკაში ეს ხდება ზეპირად, ფაქსით ან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით ხორციელდება.<sup>335</sup> სსკ-ს 666 I მუხლის მიხედვით კი ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს დაუძლეველი ძალის არსებობისას „თუ მოგზაურობა არსებითად გაძნელებულია, ან წარმოიშობა სხვა საფრთხე,“ თუ რამ შეიძლება წარმოშვას ეს გარემოებები, არაა დაკონკრეტებული და ამის განსაზღვრის ტვირთი კვლავ სასამართლოს პრეროგატივაა.<sup>336</sup> არც საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა არ შეიცავს წესებს, თუ როდის და როგორ უნდა მიენოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს იმ შემთხვევებში, როდესაც სამოგზაურო პაკეტის განხორციელება შეუძლებელი ხდება, რეგულაცია ასევე ღუშს იმ ინფორმაციაზე, რომელიც უნდა მიენოდოს მომხმარებელს, ეს იქნება პაკეტის განხორციელებლობაზე თუ მასში ცვლილებების შეტანაზე.<sup>337</sup> არსებული მოსაზრების თანახმად, ფორსმაჟორული ნორმების გამოსაყენებლად ტურისტულმა ფირმამ უნდა დაამტკიცოს ამ ფაქტის არსებობა, რომ ის გადაუღალახავი იყო, მაგ. სტიქიური ან ექსტრემალური ხასიათის (დაავადებები, სამხედრო მოქმედებები), სახელმწიფოს ზოგიერთი ამკრძალავი აქტის გამოცემით, მაგ. კარანტინის გამოცხადება, ამ დროს ტურისტის მიერ წინასწარი შენატანი,

<sup>334</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 661, ველი 29.

<sup>335</sup> *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 392.

<sup>336</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 666, ველი 6.

<sup>337</sup> *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 392.

დაუძლეველი გარმოების გამო ხელშეკრულების შეწყვეტისას, ტურისტს უნდა დაუბრუნდეს.<sup>338</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივის თანახმად თუ მგზავრების დაბრუნება ვერ ხერხდება განსაკუთრებული და საგანგებო სიტუაციის გამო, მაშინ ორგანიზატორი ვალდებულია უზრუნველყოს თითოეული მგზავრის განთავსება სამი ღამის მანძილზე, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მსგავსი საცხოვრებელით თუ ეს შესაძლებელია, ან შესაბამისი კომპენსაციის გადახდით, წევრმა სახელმწიფოებმა შეიძლება დაადგინონ სხვა ვადები.<sup>339</sup>

დაუძლეველი ძალით ხელშეკრულების შეწყვეტისას ხარჯებს, რომელიც დამატებით შეიძლება წარმოიშვას, კანონმდებელი ანაწილებს ორივე მხარეზე (სსკ-ს 666 II). აგრეთვე, სსკ-ს 661 III მუხლის მიხედვით „მოგზაურობის მომწყობი კარგავს შეთანხმებული ანაზღაურების მიღების უფლებას, მაგრამ მას შეუძლია მოითხოვოს ანაზღაურება უკვე განეული უხარვეზო მომსახურებისათვის“ და მასვე ეკისრება ტურისტის უკან მიყვანის ხარჯები (სსკ-ს 661 IV).

ახალი 2015/2302 დირექტივა ორგანიზატორი ვალდებულია ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 14 დღის ვადაში დააბრუნოს/გადაიხადოს ყველა ხარჯი, რაც გაიღო ტურისტმა მოგზაურობის შეძენისას.<sup>340</sup>

### გ) ალტერნატიული ვარიანტის შეთავაზების ვალდებულება

სსკ-ს 661 V „ა“ მოგზაურობის მომწყობს ავალდებულებს ერთ-ერთ ვარიანტად შესთავაზოს ტურისტს იგივე ან უკეთესი ხარისხის მომსახურება, თუმცა როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, არ არის დარეგულირებული ვინ ირჩევს შეთავაზებულიდან ვარიანტებს. ორგანიზატორმა უნდა შესთავაზოს ალტერნატიული მომსახურება, მას არ აქვს უფლება საკუთარი შეხედულებისამებრ გადაწყვიტოს ეს, შეუზღუდოს მომხმარებელს არჩევანის უფლება. ზოგ შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს ურჩევნია ე.წ. „რთული“ კლიენტს დაუბრუნოს თანხა, რომელიც უკვე უკმაყოფილოა, ვიდრე შესთავაზოს ალტერნატიული მომსახურება.<sup>341</sup> საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მიხედვით მოგზაურობის მომწყობმა უნდა შესთავაზოს მსგავსი ხარისხის ან უკეთესი მომსახურების პაკეტი.<sup>342</sup>

არჩევანის გაკეთებისას ალტერნატივის არჩევის ან თანხის დაბრუნების შესახებ არაა გარანტირებული რამდენად დამოუკიდებლად და თავისუფალად გადაწყვეტს

<sup>338</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: მტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 336-337.

<sup>339</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 13, paragraph 7, ib. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>340</sup> იქვე, art. 11, paragraph 5.

<sup>341</sup> Serrat J. M. B., When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 399.

<sup>342</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 4, paragraph 6, subparagraph “a” ib. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].



მომხმარებელი, რადგან ინფორმაციის ნაკლებობა ამცირებს მათი უფლებების ეფექტურობას.<sup>343</sup> ამიტომ, მნიშვნელოვანია, მომხმარებელი თავიდანვე იყოს გაფრთხილებული შეთავაზებული ტურისტული პაკეტის განუხორციელებლობის შემთხვევაში, რომ მას აქვს საშუალება აირჩიოს ალტერნატიული შეთავაზება ან თანხის დაბრუნება.<sup>344</sup> გსკ-ს § 651ა. (5) <sup>4</sup> მუხლის მიხედვით ტურისტმა უნდა აცნობოს ორგანიზატორს დაუყოვნებლივ, აგრძელებს მოგზაურობას, ალტერნატივას ირჩევს თუ წყვეტს ხელშეკრულებას ხელშეკრულებას.<sup>345</sup>

კომერციული თვალსაზრისით მიმზიდველია ორგანიზატორის მიერ ალტერნატიული ვარიანტის შეთავაზება.<sup>346</sup> ქართული კანონმდებლობა არ აკონკრეტებს ვადას, რომლის განმავლობაშიც უნდა ეცნობოს მოგზაურობის მომწყობს ალტერნატიული ვარიანტის არჩევის შესახებ. ამასთანავე, არც ქართული სამართლით და არც საბჭოს 90/314/EEC დირექტივით არ არის დარეგულირებული დამატებითი თანხების გადახდის წესი, თუ მომსახურების მიმწოდებელს მეტი ხარჯი აქვს ალტერნატივის შეთავაზებისას.<sup>347</sup>

#### V. კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევით გამოწვეული შედეგები და მომხმარებლის მოთხოვნები ხარვეზიანი ტურისტული მომსახურებისას

კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება ორივე მხარის ინტერესების დაბალანსების მიზნით.<sup>348</sup> კონფლიქტური სიტუაციები ხელშეკრულების დადებისას ან შემდეგ უმეტესწილად ტურიზმის ორგანიზატორის „უყურადღებობის“ გამო ხდება, რომელიც სათანადო სერვისს არ უწევს ტურისტს, ეს უკანასკნელი კი თავად ცუდად ეცნობა მოგზაურობის პირობებს.<sup>349</sup> ხშირად სასტუმროში ჩასულ ტურისტებს ადგილები თავისუფალი არ ხვდებათ, უცვლიან მათ მოგზაურობის პროგრამას. ამ დროს კომპენსაცია სწორედ ტურისტულმა ფირმამ უნდა გასცეს.<sup>350</sup> ტურის რეალიზაცია

<sup>343</sup> *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, *European Journal of Law Reform* 2010 (12) 3-4, 394.

<sup>344</sup> იქვე, 395.

<sup>345</sup> *კროპპოლერი, ი.*, მთარგმნელები - *ჭეჭელაშვილი მ.*, *დარჯანია თ.*, გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გადამუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დაავალებით, თბილისი, 2014, 494.

<sup>346</sup> *Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, *European Journal of Law Reform* 2010 (12) 3-4, 394.

<sup>347</sup> იქვე, 399.

<sup>348</sup> *ხუნაშვილი ნ.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 43. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>349</sup> სასტუმროს მომსახურების ჩამონათვალში არ იყო ნომერში მაცვივარი, თუმცა ტურისტი მის შეტანას მოითხოვდა, რადგან სხვა ნომერში მაცვივარი იდგა. როგორც აღმოჩნდა ამის გამო სხვა ტურისტები დამატებით თანხას იხდიდნენ. ტურისტმა იჩივლა მორალური ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნით, მაგრამ საჩივარი არ დაუკმაყოფილდა, ვინაიდან სასტუმროს ადმინისტრაციამ მას სხვა ნომერში გადასვლა შესთავაზა საჩივრის შეტანამდე, რაზეც უარი განაცხადა. *ბირუაკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 211.

<sup>350</sup> იქვე, 267.

განიხილება მის გაყიდვად და შემდგომ, კეთილსინდისიერების პრინციპის დაცვით, განხორციელებად.<sup>351</sup>

ახალი 2015/2302 დირექტივის 23-ე შენიშვნაში მითითებულია, რომ საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა წევრ სახელმწიფოებს აძლევს დისკრეციას, შეხედულებისამებრ განსაზღვრონ ვინაა პასუხისმგებელი შესრულებაზე, საცალო მოვაჭრე, ორგანიზატორი თუ ორივე ერთად, ეს იწვევს გაურკვევლობას ხშირ შემთხვევაში. ამიტომ უნდა აღინიშნოს ახალი 2015/2302 დირექტივაში, რომ ორგანიზატორები პასუხისმგებელი არიან პაკეტის სამგზავრო ხელშეკრულებაში შეტანილი სამგზავრო მომსახურების შესრულებაზე, თუ ეროვნული კანონმდებლობა არ ადგენს რომ ორგანიზატორი და საცალო მოვაჭრე ორივე ერთადაა პასუხისმგებელი.<sup>352</sup>

სსკ-ს 659 I მუხლის მიხედვით „მოგზაურობის მომწყობი მოვალეა იმგვარად მოაწყოს მოგზაურობა, რომ მას არ ჰქონდეს ისეთი ხარვეზები, რომლებსაც შეუძლიათ გააუფასურონ ან შეამცირონ მოგზაურობის მნიშვნელობა ჩვეულებრივი ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზნებისათვის.“ ტურ-ოპერატორი პასუხისმგებელია ხარვეზი მოგზაურობამდე წარმოიშობა თუ მისი დაწყების შემდეგ, გაუფასურებაში აქ იგულისხმება მოსალოდნელი შედეგის არარსებობა, ხოლო შემცირებაში - სარგებლის ნაწილობრივ მიღება.<sup>353</sup> მოგზაურობის მომწყობის მხრიდან კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევის გამო, რის შედეგადაც უმეტესად მომსახურების პაკეტი არის ხარვეზიანი, ეკისრება პასუხისმგებლობა, რომელთა სახეებს ნაწილობრივ უკვე შევხეთ, როგორც იყო წინასახელშეკრულებო და შემდგომ ურთიერთობებისას ორგანიზატორის ვალდებულებების დარღვევის შედეგები, ახლა კი კონკრეტულად განვიხილავთ თუ რა შემთხვევაში ეკისრება მორალური, აგრეთვე მატერიალური ზიანი ანაზღაურება და არსებობს თუ არა მექანიზმები, რომლითაც პასუხს აგებს მოგზაურობის მომწყობი.

## 1. მორალური და მატერიალური ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება

სახელშეკრულებო ურთიერთობაში კეთილსინდისიერების პრინციპი მოქმედებს ხელშეკრულების დადების დროსაც, რომლის დარღვევაც ხშირად გამოიხატება მოტყუებაში.<sup>354</sup> მომხმარებელთა იმედგაცრუება და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნა შეიძლება წარმოშობილი იყოს ორი გარემოებიდან, პირველ შემთხვევაში

<sup>351</sup> ბირუაკოვი მ., მთარგმნელი: მერტრეველი მ., ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 234.

<sup>352</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>353</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 659, ველი 3, 5.

<sup>354</sup> ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 64. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

პრეტენზიას გამოხატავენ იმის გამო, რომ ვერ მიიღეს ის მომსახურება და ტურისტული პაკეტი, როგორსაც ელოდნენ ან მეორე, ჩივიან სასტუმროს ან სატრანსპორტო ან სხვა მომსახურების გამო აგენტებთან.<sup>355</sup>

სახელშეკრულებო ვალდებულების გარდა, შესაძლოა მოგზაურობის მომწყობს დამატებით წარმოეშვას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება დელიქტებიდან გამომდინარე, რომელიც მიაღება ტურისტს მოგზაურობის დროს (სსკ-ს 662 I).<sup>356</sup> როცა ტურისტი უკმაყოფილოა მომსახურებით, მას შეუძლია მოითხოვოს მორალური და მატერიალური ზიანის ანაზღაურება.<sup>357</sup>

უცხო ქვეყანაში ტურისტი მუდმივად იმყოფება მომეტებული საფრთხის ქვეშ, არ იცნობს გარემოს, არ არის შეგუებული მასთან, შესაძლოა არ გააჩნდეს იმუნიტეტი იქ გავრცელებული დაავადებების მიმართ, არ იცის უცხო ენა, ადგილობრივი ტრადიციები და სხვა მრავალი გარემოება შეიძლება არსებობდეს.<sup>358</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსის მე-6 მუხლის მე-2 ნაწილი ავალდებულებს ტურისტული პაკეტის მიმწოდებლებებს გასცენ კომპენსაცია თავიანთი ვალდებულებების შეუსრულებლობისას.<sup>359</sup>

კეთილსინდისიერების პრინციპით ხდება მხარეთათვის დამატებითი ვალდებულების დაკისრება, რათა შეივსოს ხარვეზი.<sup>360</sup> სსკ-ს 661 I მუხლი უთითებს მნიშვნელოვანი ზიანისას ხელშეკრულების შეწყვეტის უფლებაზე ტურისტის მხრიდან, მაგრამ არ აკონკრეტებს თუ რა მოცულობის უნდა იყოს იგი ან რა გამოიხატება ამ სახის ზიანში, ისევე, როგორც საპატიო მიზეზი რას გულისხმობს, რომელიც აბსტრაქტულად არის მითითებული.<sup>361</sup> ამ ყველაფრის მითითებაზე და ინფორმაციის მიწოდებაზე ვალდებულია მოგზაური, რომელმაც უნდა დაასაბუთოს რა ჩაითვლება საპატიო მიზეზად, შეუთანხმებლობისას კი ამის გარკვევის ტვირთი სასამართლოს ეკისრება,<sup>362</sup> აგრეთვე პასუხისმგებლობის ზომის, რომელიც დაეკისრება ზიანის ანაზღაურების სახით მოგზაურობის მომწყობს, ვინაიდან ქართულ კანონმდებლობაში არ არის განწერილი არანაირი ჯარიმის სახე რომლითაც აგებს პასუხს სახელშეკრულებო ურთიერთობების დარღვევისათვის, ვინაიდან ნორმები ეფუძნება თავისუფლების პრინციპს. ზოგადად კი, სსკ-ს 409 მუხლიდან გამომდინარე ზიანის

<sup>355</sup> *Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit , vol. 24, numéro 3, 1983, 660.

<sup>356</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 662, ველი 1.

<sup>357</sup> *ბირუკაძე მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014, 304.

<sup>358</sup> *ბირუკაძე მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008, 191.

<sup>359</sup> ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

<sup>360</sup> *ხუნაშვილი ნ.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, 84. იხ. <[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

<sup>361</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 661, ველი 3, 6.

<sup>362</sup> იქვე, ველი 9.

ოდენობასთან მიმართებით, კანონმდებელი აბსტრაქტული ჩანაწერით შემოიფარგლება და ყოველი შემთხვევისათვის სასამართლოს ანიჭებს უფლებამოსილებას მისი ოდენობის დასაანგარიშებლად.<sup>363</sup>

მეტად მტკივნეულია საკითხი, როდესაც ხელშეკრულება წყდება და ტურისტი, რომელიც შესაძლოა მთელი წელი გეგმავდა და ელოდებოდა შვებულების პერიოდის მოგზაურობაში გატარებას, დაუძლეველი ძალის ან სხვა მიზეზით ხელშეკრულების შეწყვეტისას ამ სურვილს ვეღარ იკმაყოფილებს. სსკ-ს 662 II მუხლით ტურისტს შეუძლია შვებულების უსარგებლოდ დაკარგვით გამონვეული ზიანის ანაზღაურებაც მოსთხოვოს ორგანიზატორს. იგივე ჩანაწერს შეიცავს გსკ-ს § 651ვ. (2) მუხლი.<sup>364</sup> რომლის თანახმადაც **უსარგებლოდ დაკარგული შვებულების ანაზღაურების კომპენსაციის ოდენობა შეიძლება განისაზღვროს მოგზაურობის ღირებულების ოდენობით.**<sup>365</sup> მორალური ზიანის დაზუსტება შესაძლებელია იმ არამატერიალური სიკეთის განსაზღვრით, რომლის ხელყოფაც უნდა ანაზღაურდეს.<sup>366</sup>

## 2. პასუხისმგებლობის შეზღუდვა მოგზაურობის მომწყობის მიერ

სსკ-ს 664-ე მუხლი ეხება მოგზაურობის მომწყობის მხრიდან პასუხისმგებლობის შეზღუდას, კანონმდებელი არათუ მოგზაურის დაცვის მიზნით ადგენს ვადებს ან პასუხისმგებლობის ოდენობას ორგანიზატორის მიმართ, არამედ მოგზაურობის მომწყობს ანიჭებს უფლებამოსილებას, შეზღუდოს საკუთარი პასუხისმგებლობა; მართალია, აქ განერილია რა შემთხვევაში შეუძლია პასუხისმგებლობის სამმაგი ოდენობით შეზღუდვა, მაგრამ როდესაც ვამბობთ, რომ მოგზაურობის მომწყობი გადასცემს პაკეტს, ანუ მომსახურებათა ერთობლიობას და მის შესრულებაზე აგებს პასუხს, მეორე მხრივ, აღნიშნული მუხლის „ბ“ ქვეპუნქტი „შემსრულებელთაგან ერთ-ერთის ბრალის შედეგად“ წარმოშობილი ზიანისაგან უმსუბუქებს პასუხისმგებლობას. ამ მუხლის ჩანაწერით დგება საკითხი თითოეული მონაწილე, პაკეტის შემადგენელი ნაწილის განმახორციელებლები იყვნენ თუ არა სოლიდარულად პასუხისმგებელნი, რაზეც მათი თანხმობაა სჭირო, ეს კი მოგზაურობის მომწყობმა უნდა დაარეგულიროს მათთან შეთანხმების დადებისას.<sup>367</sup> აღნიშნული მოწესრიგების შედარებით ღიად დატოვების გამო, ისევ და ისევ

<sup>363</sup> ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. *ქულელი გ.* (რედ.), სახელშეკრულებო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 651.

<sup>364</sup> კროპპოლერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დაფარებით, თბილისი, 2014, 496.

<sup>365</sup> იქვე, 492, ველი 6.

<sup>366</sup> ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. *ქულელი გ.* (რედ.), სახელშეკრულებო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 665.

<sup>367</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 664, ველი 8.

სასამართლოს კომპეტენცია იქნება ყოველ შემთხვევაში ინდივიდუალურად განსაზღვროს საკითხი, რა ოდენობით და რატომ შეეძლო შეზღუდა პასუხისმგებლობა მოგზაურობის მომწყობს.

საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით წევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან მოგზაურობის ორგანიზატორისაგან ან საცალო მოვაჭრისაგან მოითხოვონ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრულყოფილად შესრულება, ზიანის ანაზღაურება მათგან თუ პაკეტის შემსრულებელი რომელიმე სხვა მონაწილისაგან წარმოიშვა.<sup>368</sup> აქედან გამომდინარე, ზემოთ აღნიშნული ჩანაწერი არ არის დირექტივის შესაბამისი, როცა უფლებას აძლევს მოგზაურობის მომწყობს შეზღუდოს პასუხისმგებლობა მისი შეთავაზებული პაკეტის კომბინაციიდან ერთ-ერთი შემსრულებლის ბრალით წარმოშობილი ზიანისას, ვინაიდან ის არის პირდაპირი პასუხისმგებელი ტურისტის წინაშე, ხოლო მას თავის მხრივ შეუძლია რეგრესის წესით მოითხოვოს ხარჯების ამოღება და ეს საკითხი დაარეგულიროს ხელშეკრულებებით. ორგანიზატორს რეგრესით მოთხოვნის უფლებას მესამე პირისაგან ანიჭებს საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსი, როცა ის იხდის ხარჯების გამო თანხას, რომელიც გამომწვეული იყო მესამე მხარისაგან მომსახურების შესრულებისას.<sup>369</sup> თუმცა აქვე აღსანიშნავია, რომ საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა სთავაზობს წევრ სახელმწიფოებს თავად განსაზღვრონ თუ რომელ მათგანს დაეკისრება პასუხისმგებლობა, რაც ზოგ შემთხვევაში არეულობას იწვევს. ამავე დირექტივით, **თუ ზიანი წარმოიშვა მომხმარებლის ბრალით, იმ პირთა მიერ, რომლებიც არ იყვნენ არანაირ კავშირში მომსახურების პაკეტთან ან დაუძლეველი ძალის გამო ვერ განხორციელდა სრულფასოვანი მომსახურება, გამოირიცხება ორგანიზატორის პასუხისმგებლობა.**<sup>370</sup>

დანიამ ადგენს დირექტივისაგან შემოთავაზებული ალტერნატივიდან კონკრეტულ წესს, როცა პასუხისმგებლობას აკისრებს საცალო მოვაჭრეს. ამ შეზღუდვის მნიშვნელობა ისაა, რომ საცალო ვაჭრობის მიერ მომხმარებელთან დაკავშირებული ვალდებულებები არსებითად განსხვავდება ორგანიზატორისგან, რომ საცალო მოვაჭრე არის პრივილეგირებული, ასრულებს შუამავლის როლს, რომელთანაც მომხმარებელი თანახმაა კონკრეტული შეთანხმებები გააფორმოს, მისგან მინიჭებული აქვს მანდატი, ამის საპირისპიროდ იტალიის კანონმდებლობა გამორიცხავს ამ განსხვავებას და მიუთითებს, რომ ეს საშიში იქნებოდა ტურისტული ბაზრისათვის.<sup>371</sup>

<sup>368</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, ib. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>369</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 211-16 I - La dernière phrase, ib: <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>370</sup> Council Directive 90/314/EEC, supra N. 74, art. 5, paragraph 2. ib. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

<sup>371</sup> *Silingardi G.*, Tourist Contractual Protection by Directive of the European Community: No. 314 on Package Travel, *H amline Law Review* vol. 20, 1997, 617.

ახალი 2015/2302 დირექტივა წევრ სახელმწიფოებს კონკრეტულად ავალეს განსაზღვრონ მოგზაურობის ორგანიზატორის პასუხისმგებლობა პაკეტის სრულყოფილად შესრულებაზე, მიუხედავად იმისა ხარვეზი წარმოიშვა მისი თუ სამგზავრო პაკეტის მომსახურების სხვა მიმწოდებლის ბრალით.<sup>372</sup>

### 3. ხარვეზის აღმოსაფხვრელად დადგენილი ვადა და ხელშეკრულების შეწყვეტა

როდესაც მომსახურება ხარვეზიანია, ტურისტს შეუძლია მოგზაურობის მომწყობს დაუდგინოს ვადა ან თავად აღმოფხვრას იგი (სსკ-ს 659 III). დამატებითი ვადა (სსკ-ს 405 I) სამართლებრივი ურთიერთობის შენარჩუნებას ემსახურება.<sup>373</sup> ნაკლის გამოსწორებაზე და ხარვეზის აღმოფხვრაზე უარი მხოლოდ მაშინაა გამართლებული, თუ იგი მნიშვნელოვან ხარჯებს მოითხოვს (სსკ-ს 659 II), რისი დადგენაც თავად მოგზაურობის ორგანიზატორის მიერ ხდება, რაც თავის მხრივ დაუცველ მდგომარეობაში აყენებს ტურისტს,<sup>374</sup> თუმცა მოგზაურობის მომწყობი მხოლოდ ვერ მიუთითებს ამის თაობაზე, იგი არ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, უარი უნდა იყო დასაბუთებული.<sup>375</sup>

დადგენილი ვადის გასვლის შემდეგ წარმოეშობა ტურისტს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება სსკ-ს 661 I 1 მუხლის მიხედვით. ვადა, რომლის განსაზღვრის უფლებაც აქვს ტურისტს მინიჭებული, კეთილსინდისიერებიდან გამომდინარე უნდა განსაზღვროს და არა თვითნებურად.<sup>376</sup> თუმცა სსკ-ს 661 I 2 მუხლით დროის განსაზღვრა არ არის აუცილებელი თუ „ხარვეზების გამოსწორება შეუძლებელია, ან მოგზაურობის მომწყობი უარს იტყვის მათ აღმოფხვრაზე, ან ხელშეკრულების შეწყვეტა გამართლებულია ტურისტის განსაკუთრებული ინტერესებით.“ ეს ნორმა გამომდინარეობს სსკ-ს 405 II „გ“ მუხლიდან, რომელიც ზოგადად ადგენს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას ვადის განსაზღვრის გარეშე ამ შემთხვევაში განსაკუთრებული ინტერესი ორმხრივად უნდა გამომდინარეობდეს, ეს იცავს მხარეს თვითნებობისაგან და ორივე მათგანისათვის ხელსაყრელი უნდა იყოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.<sup>377</sup>

<sup>372</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 13, paragraph 1, ib. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>373</sup> ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. *ჯურელი გ.* (რედ.), სახელშეკრულებო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 507.

<sup>374</sup> *ტყეუზაშვილი მ.*, ტურისტულ სააგენტოზე დაკისრებული შედეგის ვალდებულება და პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები (საქართველოსა და საფრანგეთის კანონმდებლობის მიხედვით), მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37)'13, 97.

<sup>375</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 659, ველი 6-7.

<sup>376</sup> იქვე, მუხ. 661, ველი 11.

<sup>377</sup> ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. *ჯურელი გ.* (რედ.), სახელშეკრულებო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 508.

ახალი 2015/2302 დირექტივა დამატებით უთითებს, რომ ხარვეზის აღმოსაფხვრელად მოგზაურობის ორგანიზატორს შეუძლია ალტერნატიული მომსახურებები შესთავაზოს, ტურისტმა კი არ მიიღოს ისინი, თუ არ იქნება საკმარისი დასაბუთება, რომ შეთავაზება იგივე ან მეტი ღირებულებისა და ხარისხისაა.<sup>378</sup> საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსის მიხედვითაც იდენტური უფლებები აქვს მოგზაურს მინიჭებული.<sup>379</sup>

სსკ-ს 660 მუხლით მომხმარებელს შესაძლებლობა ეძლევა მოითხოვოს ხარვეზის გამო ფასის შემცირება, თუმცა ამის თაობაზე უნდა აცნობოს მოგზაურობის მომწიფებს დროულად. როდესაც კანონი უთითებს დროზე, როცა ხარვეზი არსებობდა და ადგენს მის მიხედვით ფასის შემცირების შესაძლებლობას, პრობლემური საკითხია, ვინაიდან არა დრომ, არამედ კონკრეტულმა ქმედებამაც კი შეიძლება მნიშვნელოვნად შეამციროს მომსახურების ხარისხი და ხარვეზი წარმოქმნას მომსახურებაში, რაც დროსთან არ იქნება კავშირში.<sup>380</sup>

*საქართველოს უზენაესი სასამართლოს პრაქტიკაში არსებული ერთ-ერთი საქმის მიხედვით,*<sup>381</sup> მხარეთა შორის გაფორმდა ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება. ტური მოიცავდა ეგვიპტეში მოგზაურობას. მოსარჩელის განმარტებით ჰურგადაში ისინი განთავსდნენ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულზე დაბალი კლასის ნომერში და მხოლოდ მომდევნო დღეს გადავიდნენ შეთანხმებული კლასის ნომერში. სასამართლომ აღნიშნული ტურისტული მოგზაურობის არაჯეროვან შესრულებად მიიჩნია როგორც სსკ-ს 657<sup>1</sup> და 657<sup>2</sup> I „ბ“ მუხლების საფუძველზე, აგრეთვე მხარეთა მიერ სადავო საკითხი სინას მთის მონახულებასთან დაკავშირებით სსკ-ს 657<sup>1</sup>-ე, 657<sup>2</sup>-ე და 659-ე მუხლების შესაბამისად. სასამართლომ მიუთითა, რომ ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება წარმოადგენს ე.წ. „კაუზალურ“ გარიგებას, რომლის შინაარსიც შედის ტურისტული მოგზაურობის მიზანი, რომლის მიუღწევლობის შემთხვევაში მცირდება ტურის ღირებულება. სასამართლომ სამი დღის ღირებულებით შეამცირა ღირებულება, ერთი დღე - როდესაც სასტუმროს ნომერი არ შეესაბამებოდა შეთანხმებულს და ორი დღე - სინას მთის მოსანახულებლად რაც იყო გათვალისწინებული.

საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსითაც მითითებულია რომ ხარვეზის თაობაზე მოგზაურმა ორგანიზატორს დაუყოვნებლივ უნდა შეატყობინოს, საქმის გარემოებების გათვალისწინებით, როგორც კი შესაძლებელი იქნება დაკავშირება.<sup>382</sup>

<sup>378</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. paragraph 4,5. იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>379</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 211-16 I, იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>380</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 660, ველი 3

<sup>381</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2017 წლის 14 მარტის №ას-1102-1059-2016 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

<sup>382</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 211-16 II, იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

მომხმარებლის დასაცავად მოგზაურობის მომწყობს ეკისრება ვალდებულება დაუყოვნებლივ გასცეს პასუხი ტურისტს საჩივრებზე სსკ-ს 662<sup>1</sup> მუხლის მიხედვით. კანონმდებელი ამ შემთხვევაშიც არ აკონკრეტებს იმ წესებს, სანქციებს, რომელიც მოჰყვება მოგზაურობის ორგანიზატორისაგან ამ ვალდებულების დარღვევას.<sup>383</sup> ამ შემთხვევაშიც სასამართლოს მიერ უნდა დადგინდეს ყოველი კონკრეტული შემთხვევისას ზიანის ოდენობა და ორგანიზატორის ბრალეულობის მაჩვენებელი.

ახალი 2015/2302 დირექტივა 25-ე მუხლით ავალდებულებს წევრ სახელმწიფოებს, უზრუნველყონ ეროვნულ კანონმდებლობაში სანქციების, ჯარიმების განსაზღვრა, რომლებიც დაეკისრებათ მოგზაურობის ორგანიზატორებს თავიანთი ვალდებულებების დარღვევის გამო.<sup>384</sup>

კანონი მოგზაურობის მომწყობს ისე აძლევს ხარვეზის გამოსწორებაზე უარის თქმის უფლებას, რომ არ სთხოვს მის დასაბუთებას<sup>385</sup> და არც ვადას უდგენს, რა დროშიც უნდა აცნობოს უარი მოგზაურს. ვადის განუსაზღვრელობის დროს ტურისტის განსაკუთრებულ ინტერესად კი სასამართლომ უნდა განსაზღვროს თუ რა მიიჩნევა კონკრეტულ შემთხვევებში, რადგან კანონი ამის საშუალებას არ იძლევა და ზოგადად ანიჭებს ამ უფლებას.<sup>386</sup>

საფრანგეთის ტურიზმის კოდექსით გათვალისწინებულია როგორც სისხლისსამართლებრივი, აგრეთვე ადმინისტრაციული სახის ჯარიმები მოგზაურობის მომწყობის მიერ პასუხისმგებლობის დარღვევისათვის, როგორცაა ინფორმაციის მიუწოდებლობა დროულად, მისი ბრალით ხარვეზიანი ტურისტული მომსახურების განევა, ტურისტისათვის საგარანტიო უზრუნველყოფის გაცემის უგულებელყოფა, სასამართლომ ჯარიმის გარდა, რომელიც მაქსიმუმ 15 000 ევრომდე განისაზღვრება, მოგზაურობის ორგანიზატორს შესაძლოა შეუფარდოს თავისუფლების აღკვეთა ან საწარმოს შემთხვევაში დროებით ჩამოართვას საქმიანობის განხორციელების უფლება.<sup>387</sup>

*უზენაესი სასამართლო სპექტიკაში არსებობს ერთი საინტერესო საქმე, რომელიც ხარვეზიან ტურისტულ მომსახურებას უკავშირდება,<sup>388</sup> კერძოდ, 2012 წლის მხარეებს შორის გაფორმებული შეთანხმებით მოპასუხემ იკისრა ვალდებულება გაენია ტურისტული მომსახურება მოსარჩლეებისათვის მის მიერ ორგანიზებული ინფოტურის ფარგლებში, რომლის მარშრუტი წინასწარ იყო რეკლამირებული კომპანიის „ფეისბუქის“ გვერდზე. ინფოტური მოიცავდა მონაწილეთა ვიზიტს ესპანეთის კუნძულებზე. გამგზავრებამდე რამდენიმე დღით ადრე*

<sup>383</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 662<sup>1</sup>, ველი 3.

<sup>384</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>385</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 661, ველი 16.

<sup>386</sup> იქვე, მუხ. 661, ველი 19.

<sup>387</sup> Code du tourisme (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019), art. L. 211-23, იხ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

<sup>388</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2013 წლის 4 დეკემბრის №ას-510-484-2013 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].



**შეიცვალა ავიახაზები.** ტურისტები, ნაცვლად თურქეთის, გაემგზავრნენ პრალის ავიახაზებით, ამის გამო **გაიზარდა მგზავრობის ხანგრძლივობაც** დაახლოებით 12 სთ.-ით და დანიშნულების ადგილზე ჩავიდნენ ერთი დღის დაგვიანებით; მხარეებს შორის არსებული ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება ითვალისწინებდა 4 დღიან ინფოტურს გრან-კანარიის კუნძულებზე, 20.04.2012 წ-დან - 24.04.2012 წ-მდე, რომელიც არ შესრულდა; ასევე არ შესრულდა ორდღიანი საექსკურსიო ტური მადრიდში. მოსარჩელეებს გაენიათ მხოლოდ ტენერიფზე ხუთდღიანი მომსახურება, თუმცა ესეც ხარვეზიანი იყო, რადგან მოსარჩელეები აღნიშნულ ადგილზე ჩავიდნენ ერთი დღით გვიან.

სასამართლოს განმარტებით, ტურის შეცვლა და სხვა მარშრუტით ჩანაცვლება განხორციელდა **ტურისტების ნების საწინააღმდეგოდ.** მოსარჩელეთა ინტერესი იყო სრული ტურის მიღება, პრალის ავიახაზებით ფრენა იყო მათთვის უალტერნატივო, გარდაუვალი პირობა, შესაბამისად არ მომხდარა ტურისტების მხრიდან ნების თავისუფალი გამოვლენა, სახელდობრ, მოსარჩელეები ემზადებოდნენ ამ ტურისათვის, გასწიეს ხარჯი და ამიტომ იძულებულნი იყვნენ მიეღოთ განსხვავებული პირობა. გასათვალისწინებელია ასევე **დრო, რამდენი ხნით ადრეც მოხდა ტურისტების ინფორმირება, რომლებიც ან უნდა დათანხმებოდნენ ყველა პირობას ან უარი ეთქვათ მასზე.** შეთანხმება დაირღვა ასევე ქალაქებს შორის გადაადგილების ხანგრძლივობის კუთხითაც. სააპელაციო პალატამ, რომელსაც დაეთანხმა საკასაციო სასამართლოც, მიუთითა სსკ-ს 659 I მუხლის მოთხოვნებზე, რომლის თანახმად, „მოგზაურობის მომწყობი მოვალეა იმგვარად მოაწყოს მოგზაურობა, რომ მას არ ჰქონდეს ისეთი ხარვეზები, რომლებსაც შეუძლიათ, გააუფასურონ ან შეამცირონ მოგზაურობის მნიშვნელობა ჩვეულებრივი ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზნებისათვის“. ხოლო სსკ-ს 660 I მუხლის დანაწესით შესაძლებელია ღირებულების შემცირება იმ დღეების მიხედვით, როდესაც არ შესრულდა მხარეთა მიერ შეთანხმებული ვალდებულებები.

ამ გადაწყვეტილებით **სასამართლო შედარებით განავრცობს თავის მსჯელობას, დასაბუთებას, საინტერესოა იმ კუთხითაც, რომ ერთმანეთისაგან გამოყო ხარვეზიანი შესრულება იმ დღეებისაგან, როცა შეთანხმებისამებრ სრულდებოდა მოგზაურობა, საერთო ღირებულებიდან გამოიანგარიშა დღიური თანხა და ნაწილობრივ დააკმაყოფილა მოსარჩელეთა მოთხოვნა.** სამომავლოდ, პრაქტიკაში გამოსაყენებელია აღნიშნული მსჯელობა, თუმცა უკეთესი იქნებოდა **მეტი ყურადღება გაემახვილებინა და ხაზი გაესვა კეთილსინდისიერების პრინციპზე,** მისი ზოგადი დასაბუთება სწორედ ამ პრინციპს უკავშირდება.

სსკ-ს 661 III მუხლის თანახმად „ხელშეკრულების შეწყვეტისას მოგზაურობის მომწყობი კარგავს შეთანხმებული ანაზღაურების მიღების უფლებას, მაგრამ მას შეუძლია მოითხოვოს ანაზღაურება უკვე განეული უხარვეზო მომსახურებისათვის.“ ასანაზღაურებელი თანხის განსაზღვრა რთულდება, როცა არა დროის მიხედვით

გამოიანგარიშება იგი, არამედ დაკავშირებულია მოქმედებასთან, საგანთან.<sup>389</sup> ხელშეკრულების შეწყვეტის შედეგად ტურისტის უკან მიყვანის ხარჯები ეკისრება მოგზაურობის მომწყობს, თუ ეს ხელშეკრულებით იყო განსაზღვრული (სსკ-ს 661 IV). ხელშეკრულებიდან გასვლის სამართლებრივი შედეგი მხარეთა მიერ იმ შესრულების დაბრუნებაა, რაც მათ განახორციელეს და საპასუხოდ სარგებელი არ მიუღიათ, ამ დროს შეიძლება წარმოიშვას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება.<sup>390</sup>

მოგზაურობის დაწყებამდე ტურისტს ნებისმიერ დროს შეუძლია გავიდეს ხელშეკრულებიდან. (სსკ-ს 665 I). ნორმის ეს ჩანაწერი ორიენტირებულია ტურისტის დაცვაზე და ერთგვარად ხელს უწყობს მომსახურების ხარისხის გაზრდას, არ დაკარგოს კლიენტი მომსახურების მიმწოდებელმა.<sup>391</sup> თუმცა, მასვე ეკისრება პასუხისმგებლობა გადაიხადოს თანხა, თუ რაიმე ხარჯი უკვე მოგზაურობის მოწყობმა გასწია (სსკ-ს 665 II), მაგ. იყიდა ბილეთები, მაგრამ გამოირიცხება მისგან მიუღებელი შემოსავლის მოთხოვნის უფლება.<sup>392</sup> საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა არ განსაზღვრავს უარის თქმის სამართლებრივ შედეგებს, რის გამოც ქვეყნებმა მაღალი პირგასამტეხლო დაანესეს ტურისტებზე მოგზაურობაზე უარის თქმის დროს.<sup>393</sup> ახალი 2015/2302 დირექტივა წევრ სახელმწიფოებს აძლევს უფლებამოსილებას, განსაზღვრონ ტურისტის მიერ მოგზაურობის დაწყებამდე ხელშეკრულების შეწყვეტისას, მაგრამ არა გარდაუვალი და საგანგებო ვითარების გამო, გადაიხადოს შეწყვეტის საფასური, რომელზეც მხარეები თავიდანვე უნდა იყვნენ შეთანხმებულნი, თუმცა აქვე აძლევს მოგზაურს უფლებას გამგზავრებამდე 14 დღით ადრე გავიდეს ხელშეკრულებიდან მიზეზის გარეშე.<sup>394</sup>

ესპანური კანონმდებლობის მიხედვით მოგზაურობის დაწყების დროს მისი გაუქმება ან უარი მგზავრისაგან პაკეტის განხორციელებაზე, გარდა ფორსმაჟორისა, შეიძლება ითვალისწინებდეს ჯარიმას, რომელიც არ უნდა იყოს მგზავრობის ღირებულების 25 პროცენტზე მეტი.<sup>395</sup>

<sup>389</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 661, ველი 21, 23.

<sup>390</sup> *ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე გ., რობაქიძე ი., სვანაძე გ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. ჟურნალი გ. (რედ.)*, სახელშეკრულებო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014, 511.

<sup>391</sup> *ცერცვაძე გ.*, სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 665, ველი 1-2.

<sup>392</sup> იქვე, ველი 3-4,

<sup>393</sup> იქვე, ველი 6.

<sup>394</sup> Directive (EU) 2015/2302, supra N. 75, art. 12, paragraph 1, 2, 5., იხ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

<sup>395</sup> *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 25. იხ. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

#### 4. ვადები, რომლის განმავლობაშიც შეუძლია მომხმარებელს მოითხოვოს უფლების დაცვა

კრედიტორმა, ამ შემთხვევაში კი ტურისტმა, **დროულად უნდა იზრუნოს დარღვეული უფლებების აღდგენაზე**, წინააღმდეგ შემთხვევაში კანონით დადგენილი ვადის გაშვება გამოიწვევს მისი მოთხოვნების დაკარგვას.<sup>396</sup> სსკ-ს 663 I მუხლი ტურისტს განუსაზღვრავს ერთთვიან საპრეტენზიო ვადას, რა დროშიც უნდა მიმართოს ორგანიზატორს, იგი აითვლება ხელშეკრულებაში მითითებული მოგზაურობის დასრულების თარიღიდან. რა ფორმით უნდა მიმართოს ტურისტმა მეორე მხარეს, ეს დადგენილი არ არის, თუმცა მან თავიდანვე უნდა განსაზღვროს ისეთი ფორმა, რომლის საშუალებითაც მტკიცების ტვირთი გაუადვილდება.<sup>397</sup> ხოლო სსკ-ს 663 II 1 მუხლი **ხანდაზმულობის ექვსთვიან ვადას** ადგენს, როდესაც შეუძლია ტურისტმა სასამართლოს მიმართოს დარღვეული უფლებების აღდგენისათვის. ხანდაზმულობის მცირე ვადების დადგენა ზოგიერთი მოსაზრების თანახმად ტურისტული ხელშეკრულებების მოკლევადიანობით აიხსნება, რის გამოც **კანონმდებელი ტურისტებს მეტი აქტიურობისაკენ მოუწოდებს**.<sup>398</sup> ხანდაზმულობის ვადის გასვლა მართალია არ გამოიწვევს მოთხოვნის შეწყვეტას და სასამართლოსათვის მიმართვის შესაძლებლობის აკრძალვას, მაგრამ ის განუხორციელებელი დარჩება იძულების წესით შესრულებისას, თუ მოვალე არ შეასრულებს ნებაყოფლობით და მოედავება ხანდაზმულობაზე.<sup>399</sup>

აუცილებელია კანონმა განსაზღვროს როდიდან აითვლება ხანდაზმულობის ვადის დენა.<sup>400</sup> ტურისტულ მომსახურებაში ხანდაზმულობის ვადა აითვლება ხელშეკრულების დასრულებიდან და არა მაგალითად მოგზაურობის ფაქტობრივად დამთავრებიდან.<sup>401</sup> გსკ-ს § 6518. მუხლის მიხედვით ხანდაზმულობის ვადა ორწლიანია. გსკ-ს § 6516. <sup>2</sup> მუხლით ხანდაზმულობის ვადა შეიძლება შემსუბუქდეს ერთ წლამდე, რომელიც აითვლება მოგზაურობის ორგანიზატორის მიერ ხარვეზის არზებობის შესახებ შეტყობინებიდან.<sup>402</sup>

სსკ-ს 663 II 2 ითვლისწინებს ხანდაზმულობის ვადის შეჩერებას, მანამ, სანამ მოგზაურობის მომწყობი უარს არ განაცხადებს მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე. ამ შემთხვევაში ეს დანაწესი სსკ-ს 136 II მუხლთან ერთად იძლევა შესაძლებლობას ექვსთვიანი ვადის ათვლა თავიდან დაიწყოს.<sup>403</sup>

<sup>396</sup> ჭანტურია ლ., სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, სამართალი, თბილისი, 2011, 121.

<sup>397</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 663, ველი 7.

<sup>398</sup> იქვე, ველი 3.

<sup>399</sup> ჭანტურია ლ., სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, სამართალი, თბილისი, 2011, 122.

<sup>400</sup> იქვე, 123.

<sup>401</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 663, ველი 8.

<sup>402</sup> კროპოლოერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გადამუშავებული გამოც., საიას იურიდიული განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დავალებით, თბილისი, 2014, 496, 499.

<sup>403</sup> ცერცვაძე გ., სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, gccc.ge, 13.04.2016, მუხ. 663, ველი 13-14.

სხვადასხვა ქვეყნებს განსხვავებული ვადები აქვთ დადგენილი ეროვნული კანონმდებლობით. ესპანეთში პერიოდი ნებისმიერი ქმედებისათვის, რომელზეც კლიენტს სურს მოითხოვოს კომპენსაცია ან იღავოს მხარესთან, შეზღუდულია და ხანდაზმულობის ორწლიან ვადას ითვალისწინებს ამ ქმედების განხორციელებიდან.<sup>404</sup>

სამხრეთ უელსში არსებულ სამომხმარებლო პრეტენზიების ტრიბუნალში<sup>405</sup> საჩივარი პირმა უნდა შეიტანოს სამი წლის განმავლობაში, ვადა აითვლება დარღვევის განხორციელების დღიდან. მხარეები ადვოკატებით არ არიან წარმოდგენილნი, მოსმენა არაფორმალურია.<sup>406</sup>

იტალიაში მომხმარებელს შუძლია კომპენსაცია მოითხოვოს პირადი შეურაცხყოფისათვის, რომელიც გამომწვეულია ხელშეკრულების არასწორი შესრულებისა ან კონფიდენციალურობის დარღვევის გამო 3 წლის მანძილზე, ეს ვადა აითვლება მოგზაურის შინ დაბრუნებიდან. სხვა ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებულ ვადებზე კი დადგენილია 12 დ 18 თვეები.<sup>407</sup>

სსკ-ს ზემოთ მითითებული ნორმებიდან გამომდინარე ქართული კანონმდებლობა ტურისტებს მოუწოდებს დროულად იზრუნონ თავიანთი დარღვეული უფლებების დაცვაზე, ვინაიდან შედარებით მჭიდრო ვადებია დადგენილი.

## VI. დასკვნა

ამრიგად, შედარებით-სამართლებრივ ასპექტში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმების ეფექტიანობის განსაზღვრისას, რომლებსაც თან სდევს კეთილსინდისიერების პრინციპი, გამოიკვეთა, რომ საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესები ძირითადად განსხვავდება ევროპის იმ განვითარებული ქვეყნების რეგულაციებისაგან, რომელთა სამართლებრივი აქტები მოდიფიცირებულია თანამედროვე მოთხოვნებთან და შეესაბამება ახალ 2015/2302 დირექტივას. ძირითადი ცვლილებები, რაც სამოქალაქო კოდექსში 2006 წელს გატარდა, მეტ-ნაკლებად მორგებულია საბჭოს 90/314/EEC დირექტივაზე, რომელიც დღეისათვის გაუქმებულია და გაუგებარია რატომ აქვს საქართველოს

---

<sup>404</sup> *Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, Comparative Law Yearbook of International Business, Barcelona, 2014, 27. ობ.  
<[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

<sup>405</sup> დაარსებულია 1974 წელს. ტრიბუნალის გადაწყვეტილებები სავალდებულოა შეზღუდული პირობებით, მაგალითად, კონკრეტული კანონის გამოყენების თაობაზე, ტრიბუნალის ბრძანებები შეიძლება განიხილოს და საჭიროების შემთხვევაში შეცვალოს/გააუქმოს უზენაესმა სასამართლომ. *Barnett I.*, Tourists Claims before Tribunals in New South Wales, Travel Law Journal, 1996, 113-114.

<sup>406</sup> იქვე, 113.

<sup>407</sup> Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, 17. ობ.  
<[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

ევროკავშირთან ასოცირების შეთანხმების საფუძველზე ვალდებულება შიდა კანონმდებლობაში მოახდინოს ძალადაკარგული ნორმების იმპლემენტაცია.

ჩვენი ქვეყანა საკმაოდ მაღალი აქტივობის მქონე გამონწვევის წინაშე დგას, დღითიდღე იზრდება ტურისტულ ურთიერთობებში მოქალაქეთა ჩართულობა, ამ სფეროში კი მომსახურების ხარისხის განვითარება ქვეყნის ეკონომიკური ზრდის გარანტიაა. რაც მეტი ინდივიდი ერთვება სამომხმარებლო ურთიერთობაში, მით უფრო აუცილებელი ხდება დეტალურად განვრცო ნორმებისა, რომელთა დასაცავად და სანქციებისაგან თავის ასარიდებლად მონაწილე მხარეები და განსაკუთრებით ტურისტული მოგზაურობის ორგანიზატორები იძულებული იქნებიან კეთილსინდისიერად გასწიონ მომსახურება.

შეიძლება ითქვას, რომ ყველაზე დიდი როლი ტურისტული ურთიერთობების განვითარებაში ეკისრება სახელმწიფოს, რომელმაც საკანონმდებლო დონეზე უნდა მოაწესრიგოს ეს ურთიერთობები, შექმნას ისეთი გარემო პირობები ქვეყანაში, რომელთა საშუალებით მომხმარებლები დაცულნი იქნებიან სხვადასხვა საფრთხისაგან, როგორც ტურისტული ორგანიზაციების მიერ განხორციელებული ქმედებების, ასევე სხვა გარემო ფაქტორებისაგან უსაფრთხო ტურისტული ზონების არსებობით.

საკანონმდებლო მექანიზმებთან მიმართებით პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს, რომ როგორც ვნახეთ, საქართველოში კონსტიტუციითაა აღიარებული მოქალაქეთათვის მიმოსვლის თავისუფლება; სამოქალაქო კოდექსი ცალკე თავად განსაზღვრავს ტურისტულ ურთიერთობაში არსებულ ნორმებს, რომლის მიხედვითაც იგი მომსახურების სფეროს მიეკუთვნება, სადაც მონაწილეობს მოგზაურობის მომწყობი და ტურისტი. ასევე, შიდა და საერთაშორისო აქტები, რომლებიც სავალდებულოა შესასრულებლად, მეტ-ნაკლებად აწესრიგებენ ტურიზმის სფეროში მომხმარებელთა დაცვის მექანიზმებს, მაგრამ როგორც კვლევამ აჩვენა, საჭიროა არსებული რეგულაციები შეიცვალოს, გამკაცრდეს მოგზაურობის მომწყობის პასუხისმგებლობის ზომები, რაც გამოიწვევს მომხმარებელთა უფლებების უკეთ დაცვას.

უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოს საკანონმდებლო აქტებით არ არის დარეგულირებული ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხი, როგორცაა სამომხმარებლო სფეროში მოქალაქეთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განათლების მიღების შესაძლებლობა. ევროპის განვითარებულ ქვეყნებს, მაგ. ესპანეთსა და ნორვეგიას საკანონმდებლო დონეზე აქვთ დადგენილი მცირეწლოვანი ასაკიდანვე სამომხმარებლო განათლების მიღების სავალდებულობა. ტურისტთა უფლებების დაცვის მიზნით საჭიროა ჩვენი კანონმდებლობითაც მონესრიგდეს აღნიშნული გარემოება, რათა პოტენციური მომხმარებელი თავიდანვე გაცნობიერებული იყოს უფლებებში, განუვითარდეს კრიტიკული აზროვნების უნარი და წინასწარ შეძლოს შეათვასოს მოსალოდნელი შედეგები, რითაც აირიდებს საფრთხეებს.

აგრეთვე, ნებისმიერ შემთხვევაში, საქართველოს საკანონმდებლო სისტემაში გასატარებელია ისეთი მნიშვნელოვანი ღონისძიება, როგორც არის ტურისტული დაწესებულებებისათვის საქმიანობის განსახორციელებლად ლიცენზიის აღების აუცილებლობა, ასევე იქ დასაქმებულ პირთათვის შესაბამისი საკვალიფიკაციო მოთხოვნების დაწესება. ეფექტურად მუშაობს საფრანგეთში, მონტენეგროში, სამხრეთ უელსში შექმნილი საზედამხედველო კომისა, რომელიც არა მხოლოდ გასცემს ლიცენზიებს, არამედ შემდგომაც აკონტროლებს მოგზაურობის მომწყობთა საქმიანობას, რომელთა მხრიდან მომხმარებლებისათვის მომსახურების არასრულფასოვნად განევისას უფლებამოსილების შეჩერების გარდა განსაზღვრულია საჯარიმო ღონისძიებები და სისხლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობაც კი. საჭიროა საქართველოშიც არსებობდეს მექანიზმები ტურისტთა ინტერესების დაცვისათვის, როცა მათ ურთიერთობა შეიძლება ჰქონდეთ ისეთ სანარმოსთან, რომელიც ყოველგვარი ნებართვის გარეშე ახორციელებს საქმიანობას და არამყარი პოზიცია უჭირავს ბაზარზე.

მართალია, ჩვენი კანონმდებლობა ითვალისწინებს ჩანაწერს მომხმარებლისათვის გარანტიების წარდგენის საჭიროებაზე, მაგრამ პრაქტიკაში იგი თითქმის არ გამოიყენება. ევროპის ქვეყნების, როგორცაა გერმანია, საფრანგეთი, ჩეხეთი, რუმინეთი ეროვნულ კანონმდებლობაში განერილი აქვთ თუ რა ტიპის ორგანიზაციებმა შეიძლება გასცენ გარანტია - საგარანტიო ფონდებმა, სადაზღვევო კომპანიებმა, რომლებსაც მინიჭებული აქვთ სპეციალური უფლებამოსილება; შეიძლება ითქვას, რომ საქართველოში მომხმარებლის ამ კუთხით დასაცავად კანონის ჩანაწერის გამოუყენებლობის მიზეზი არის სანქციების არარსებობა, რომლის თავიდან აცილების გამოც მოგზაურობის მომწყობი იძულებული იქნება მომხმარებელს ხელშეკრულებით განუსაზღვრონ უზრუნველყოფის ღონისძიებები მათი გადახდისუუნარობის შემთხვევაში ტურისტთა დასაკმაყოფილებლად და რეპატრიაციისათვის; რაც შეეხება მოგზაურის სამართლებრივ მდგომარეობას, საქართველოს პირობებში ტურიზმის განვითარების მიზნისათვის უმჯობესი იქნება ტურისტად მივიჩნიოთ პირი, რომელიც 24 საათზე ნაკლებ პერიოდში გადაადგილდება ქვეყნის შიგნით.

საერთო ჯამში, კანონმდებელი ცდილობს ხელშეკრულების თავისუფლების პრინციპიდან გამომდინარე ტურისტული მომსახურების მიმართ მხოლოდ ზოგადი წესები დაადგინოს. ურთიერთობის მონაწილე მხარეებისათვის მეტი თავისუფლების მინიჭება ერთი მხრივ უზრუნველყოფს ტურისტის დაცვას, თუნდაც ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება გამოიყენოს ნებისმიერ დროს, მაგრამ მეორე მხრივ, ზოგ შემთხვევაში წარმოიშობა გაუგებრობები; ამისათვის, ღიად დარჩენილი საკითხების ამოვსების ფუნქცია კეთილსინდისიერების პრინციპზე მითითებით სასამართლომ უნდა იკისროს. მართალია, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილია, რომ მოგზაურს უნდა მიენოლოს სწორი და ამომწურავი ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე და შემდგომ პერიოდში, რაც წინ გადადგმულ ნაბიჯად შეიძლება

ჩავთვალოთ, თუმცა პრობლემას ვხვდებით რეკლამის განევის ეტაპზევე ტურისტული პაკეტის შეთავაზებისას. მომსახურება მოიცავს სხვადასხვა აქტივობებს და ფასიც მიმზიდველია, მაგრამ ხშირად მომხმარებელი შეთანხმებულისაგან განსხვავებულ პროდუქტს ღებულობს. მიზანშეწონილია, კანონმდებლობით აიკრძალოს შეცდომაში შემყვანი რეკლამის გავრცელება და მასში გაუღერებული ინფორმაცია იყოს შესასრულებლად სავალდებულო; შეიქმნას რუმინეთისა და ჩეხეთის მსგავსად საინფორმაციო სააგენტოები, რომლებიც ინფორმაციის მიწოდების გარდა რეკომენდაციებსაც აძლევენ მომხმარებლებს.

საქართველოს კანონმდებლობა, რომელიც ამ შემთხვევაში შესაბამისია საბჭოს 90/314/EEC დირექტივასთან, არასრულყოფილად აწესრიგებს მომსახურების ფასის ან ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობების შეცვლისას მხარეთა შორის ურთიერთობებს. არ არის განერილი რა ოდენობის ცვლილება მიიჩნევა მნიშვნელოვანად; როგორც კვლევისას ვნახეთ, ახალი 2015/2302 დირექტივიდან გამომდინარე, ევროპის ქვეყნებს კანონმდებლობით განსაზღვრული აქვთ სხვადასხვა პროცენტები, რომელთა ოდენობით ფასის გაზრდისას შეუძლია მოგზაურმა შეწყვიტოს ხელშეკრულება, განერილია დამატებით კომპენსაციის სახეებიც. ამ კუთხით მსგავსი რეგულაციების შემოღება ჩვენს კანონმდებლობაში უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების უკეთ დაცვას. საქართველოში მხოლოდ 20 დღიანი ვადა დადგენილი, რომლის შემდეგაც არ შეიძლება ფასის შეცვლა. სხვა არცერთი გარემოება არ არის გათვალისწინებული საკანონმდებლო დონეზე; საჭიროა აგრეთვე დაკონკრეტდეს ფასის ცვლილების გამო ხელშეკრულების შეწყვეტის, შეცვლილი პაკეტის ან ალტერნატიული ვარიანტის არჩევა ვისი პრეროგატივაა; თუ მათგან პირდაპირ ერთ-ერთს სთავაზობს მოგზაურობის მომწყობი ტურისტს; შეთავაზებისას ვალდებულია თუ არა ტურისტი მიიღოს იგი.

ტურისტული მომსახურების არსებულ ნორმებს თან სდევს კეთილსინდისიერების პრინციპი, რომელიც უნდა დაიცვას ხელშეკრულების მონაწილე თითოეულმა მხარემ. მართალია, ამ პრინციპის დარღვევა იწვევს, რიგ შემთხვევაში, ხელშეკრულების არა მხოლოდ შეწყვეტას, არამედ ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის წარმოშობას, როგორც მატერიალურის, ასევე მორალურის; მაგრამ ამ უკანასკნელის ანაზღაურების კუთხით არა მარტო ტურისტულ მომსახურებაში, არამედ სამართლებრივ ურთიერთობებში სახარბიელო პრაქტიკა არ გვაქვს, ეს კიდევ ერთი მიზეზია მდგომარეობის გაუმჯობესების აუცილებლობისა, რაშიც დიდი წვლილი სასამართლომ უნდა შეიტანოს. მხარეებს მინიჭებული აქვთ დისკრეცია, თავად განსაზღვრონ ხელშეკრულებაში კონკრეტული პირობები, თუმცა მომხმარებლის გამოუცდელი გამო ხშირად არათანაბრადაა უფლებები განერილი მსგავს შემთხვევებში, ამიტომაც აუცილებელია კანონმდებლობით უფრო დეტალურად გაიწეროს ზემოთ ნახსენები გარემოებები. ზიანის ანაზღაურების მხრივ, ძალიან მნიშვნელოვანია, კეთილსინდისიერების დარღვევისას და სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტის შემთხვევაში უზრუნველყოფილი იყოს მოგზაურის

უსარგებლოდ დაკარგული შვებულების შესაბამისი კომპენსაცია, თუნდაც, როგორც ეს გერმანიის კანონმდებლობითაა დადგენილი, შეესაბამებოდეს მოგზაურობის ღირებულების ოდენობას.

საქართველოს კანონმდებლობა ზოგადად განსაზღვრავს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას ტურისტთა საჭირო რაოდენობის არარსებობის გამო პაკეტის გაუქმების შესახებ მაშინ, როდესაც საფრანგეთში, ესპანეთში და მონტენეგროშიც ტურისტული პაკეტის ხანგრძლივობის მიხედვითაა შეტყობინების მიწოდების ვადები განსაზღვრული, რომელთა დაცვაც აუცილებელია და დარღვევა იწვევს საჯარიმო ღონისძიებების გატარებას. საფრანგეთისა და ესპანეთის კანონმდებლობა დაკონკრეტებულია იმ დონეზე, რომ ტურისტის მიერ მისი თავის სხვა პირით ჩანაცვლების უფლებაზეც კი ადგენს მინიმალურ ვადას. ამ განსაზღვრებების დაწესებით თავიდან ავირიდებთ სახელშეკრულებო ურთიერთობისას არათანაბარი პირობების განსაზღვრას მომხმარებლის, როგორც ხშირ შემთხვევაში გამოუცდელი მხარის მიმართ.

აუცილებელია, ახალი 2015/2302 დირექტივის მსგავსად თავიდანვე გაიწეროს მოგზაურობის ორგანიზატორის პასუხისმგებლობა მესამე პირთა მიერ ვალდებულების დარღვევისას, ვინაიდან საქართველოში არსებული ნორმების საფუძველზე მას შეუძლია შეიზღუდოს ვალდებულება ზიანის ანაზღაურებაზე მომსახურებათა პაკეტში ერთ-ერთი მომსახურე პირის ბრალის გამო, ეს ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს, როდესაც ორგანიზატორი სხვადასხვა სახის პროდუქტს სთავაზობს მომხმარებელს კომბინირებული პაკეტის სახით, თავადვე უნდა იყოს პასუხისმგებელი თითოეული მათგანის შესრულებაზე, მას შემდეგ რეგრესის წესით შეუძლია მოითხოვოს დამრღვევ მესამე პირთა მიმართ მიყენებული ზიანის ანაზღაურება. საერთო ჯამში, ზემოთ წარმოჩენილი ხარვეზების აღმოსაფხვრელად ევროპის ქვეყნებიდან განსაზღვრული ნორმების შემოტანა დაეხმარება კანონმდებლობას ტურისტულ ურთიერთობაში მომხმარებელთა უფლებების სრულყოფილად დაცვაში.

რაც შეეხება საქართველოს სასამართლო პრაქტიკას, იგი მეტად მწირია, სულ რამოდენიმე ერთეული გადაწყვეტილება არსებობს ტურისტული მომსახურების დარგში; მათზე დაყრდნობით, დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ საკუთარი გადაწყვეტილებების დასაბუთების მიზნით სასამართლო მხოლოდ საკანონმდებლო ნორმის მითითებით შემოიფარგლება; არ შლის მსჯელობას კეთილსინდისიერების პრინციპის ნაგულისხმეობაზე, რომელსაც კანონის შემავსებელი ფუნქცია აკისრია, მან უნდა აღმოფხვრას არსებული ხარვეზი, შეავსოს კანონმდებლობით ღია დატოვებული საკითხები. უნდა აღინიშნოს, რომ ტურისტული ურთიერთობების მოქალაქეთა მიერ მეტ დაინტერესებასთან ერთად სასამართლო დადგება გამონწვევის წინაშე, როდესაც დავები მოიმატებს ამ მიმართულებით და მაშინ აუცილებელი იქნება მეტი დასაბუთება გამოიყენოს გადაწყვეტილებებში, შეავსოს და განმარტოს საკანონმდებლო ჩანაწერები, რომლებიც ზოგადი ხასიათისაა



ხელშეკრულების თავისუფლების პრინციპიდან გამომდინარე და საბოლოო სიტყვას დავის არსებობის შემთხვევაში მართლმსაჯულებას უტოვებს; მან პრაქტიკის დამკვიდრებით უნდა დაადგინოს სანქციები, რომლებიც დაეკისრებათ მოგზაურობის ორგანიზატორებს კეთილსინდისიერების ფარგლებში თავიანთი ვალდებულებების დარღვევისას. არსებულ გადანაცვებებში ძირითადი ადგილი აღწერილობით ნაწილს ეთმობა და დასაბუთება მცირეა, მართალია, სწორი პრაქტიკა და პოზიციას ჩამოყალიბებული, მაგრამ არასრულყოფილია. სფეროს განვითარებასთან ერთად, რაც მომავალში სასამართლო საქმეთა რიცხვსაც გაზრდის ამ კუთხით, მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად მყარად დასაბუთებული პრაქტიკის დადგენა და დახვეწა ძალიან მნიშვნელოვანია.

## ბიბლიოგრაფია

### სამეცნიერო ლიტერატურა:

*ბირუაკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის ეკონომიკური უსაფრთხოება, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი, 2014.

*ბირუაკოვი მ.*, მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.*, ტურიზმის თეორია, თბილისი, 2008.

*ვაბიჩვაძე შ.*, ტურისტული მომსახურების სამოქალაქო სამართლებრივი რეგულირება, მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37)'13, 74-80.

*ვაშაკიძე გ.*, კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქტია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა 10/2007-1, 14-58.

*ზოიძე ბ.*, ევროპილი კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში, საგამომცემლო საქმის სასწავლო ცენტრი, თბილისი, 2005.

*იოსელიანი ა.*, კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელშეკრულებო სამართალში (შედარებითსამართლებრივი გამოკვლევა), დოქტორანტთა სასემინარო ნაშრომები, ქართული სამართლის მიმოხილვა-სპეციალური გამოცემა, 2007, 12-70.

კროპოლერი, ი., მთარგმნელები - ჭეჭელაშვილი ზ., დარჯანია თ., გერმანიის სამოქალაქო კოდექსი, სასწავლო კომენტარი, მე-13 გამომუშავებული გამოც., საიას უნივერსიტეტი განათლების ხელშეწყობის ფონდი GIZ-ის დაავალბებით, თბილისი, 2014.

ლაკერბაია თ., ზალიშვილი ვ., ზოიძე თ., ზოიძე ბ. (რედ.), მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი, თბილისი, 2018.

ლაკერბაია თ., ხელშეკრულების დადებამდე გამოვლენილი ნების უკან გამოთხოვის უფლება ევროპის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალში, სამართლის ჟურნალი №1, თბილისი, 2014, 94-121.

მაისურაძე ა., მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საბაზისო მიდგომები სამართლის ოჯახების მიხედვით, სამართალი და მსოფლიო, #8, 2017, თბილისი, 106-126.

მაისურაძე დ., სულხანიშვილი ე., ვაშაკიძე ვ., ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადანაცვლებები და მასალები, ნაწილი I, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი, შრომის სამართალი, კორპორაციული სამართალი, კონკურენციის სამართალი, თბილისი, 2018.

მეტრეველი მ., ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა, თბილისი, 2011.

სამოქალაქო კოდექსის ონლაინ კომენტარი, იხ. <[www.gccc.ge](http://www.gccc.ge)> [14.07.2019].

ტურიზმის რეგულირება, პრიორიტეტული დარგის მოქვეყნებული კანონმდებლობა, ბათუმის ტურიზმის ინსტიტუტი, ბათუმი, 2017, იხ.

<[http://tourismintitute.ge/files/attach/tourism\\_regulation.pdf](http://tourismintitute.ge/files/attach/tourism_regulation.pdf)> [14.07.2019].

ტყეშელაშვილი მ., ტურისტულ სააგენტოზე დაკისრებული შედეგის ვალდებულება და პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები (საქართველოსა და საფრანგეთის კანონმდებლობის მიხედვით), მართლმსაჯულება და კანონი №2 (37)'13, 96-104.

ქარუმიძე ვ., საქართველოს ტურიზმისა და სპორტის სამართალი, თბილისი, 2001.

ძლიერიშვილი ზ., ცერცვაძე ვ., რობაქიძე ი., სვანაძე ვ., ცერცვაძე ლ., ჯანაშია ლ. ჯუღელი ვ. (რედ.), სახელმწიფო სამართალი (სახელმძღვანელო სამართლის სკოლებისთვის), მერიდიანი, თბილისი, 2014.

ჭანტურია ლ. (რედ.), ზოიძე ბ., ნინიძე თ., შენგელია რ., ხეცურიანი ჯ., ცისკაძე მ., საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი მეოთხე, ტომი პირველი, გამომცემლობა „სამართალი“, თბილისი, 2001 (ციტ. ცისკაძე მ., ჭანტურია ლ. (რედ.), სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, თბილისი, 2001).

ჭანტურია ლ., სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, გამომცემლობა „სამართალი“, თბილისი, 2011.

ხუნაშვილი ნ., კეთილსინდისიერების პრინციპი სახელმწიფო სამართალში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის

მოსაპოვებლად, უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2014, ობ.  
<[http://www.library.court.ge/upload/nino\\_xunashvili.pdf](http://www.library.court.ge/upload/nino_xunashvili.pdf)> [14.07.2019].

*Anuar A. N. A., Ahmed H., Jusoh H., Hussain M. Y.*, Understanding the Factors Influencing Formation of Tourist Friendly Destination Concept, Journal of Management and Sustainability; vol. 2, №1, March 2012, 106-114 .

*Anuar A. N. A., Ahmed H., Jusoh H., Hussain M. Y.*, Understanding the Role of Stakeholder in the Formation of Tourist Friendly Destination Concept, Published by Canadian Center of Science and Education, Journal of Management and Sustainability; vol. 2, №2; 2012, 69-74.

*Bar-Gill O., Ben-Shahar O.*, Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law, Common Market Law Review, 2013, 109-125.

*Barnett I.*, Tourists Claims before Tribunals in New South Wales, Travel Law Journal, 1996, 113-116.

Charter of rights for Tourists, Translated by *Martinello F., Ebolo S., Pietro Di A., Muscatello V.*, ობ. <[http://www.formez.it/sites/default/files/Carta\\_diritti\\_turista\\_en\\_def.pdf](http://www.formez.it/sites/default/files/Carta_diritti_turista_en_def.pdf)> [14.07.2019].

*Condrea E., Popovici V., Bucur Crina R.*, The Consumers' Protection Romania-Authorities' Permanent Preoccupation, 600-605. ობ.  
<<http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2008/v2-economy-and-business-administration/106.pdf>> [14.07.2019].

Consumer Education – Draft Report, Directorate For Science, Technology And Industry, Committee On Consumer Policy, Organisation for Economic Co-operation and Development, For Official Use, DSTI/CP(2007)11/REV4, 1-120. ობ.  
<[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP\(2007\)11/REV4&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP(2007)11/REV4&docLanguage=En)> [14.07.2019].

Consumer Education Policy Recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy, OECD, Paris, DSTI/CP, 2009, 5/Final, 1-14.

Czech Republic Technical Note on Consumer Protection in Financial Services, The World Bank Private and Financial Sector Development Department Europe and Central Asia Region, Washington, DC, 2007, ობ.  
<[http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR\\_CPFS\\_12June07.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/CR_CPFS_12June07.pdf)> [14.07.2019].

*Edgell D. L. Sr.*, International Sustainable Tourism Policy, *The Brown Journal of World Affairs*, vol. XXII, Issue I, fall/winter 2015, 25-36.

Gheorghe A.N., Spasici C., Consumer's Right To Withdraw, *Law Journal, Challenges of Knowledge Society, Private Law*, 2011.

*Gherasim M. E., Tanase Gh.*, The Evolution and Inter-Depenence of Tourism with the Environment, *Contemporary Readings in Law and Social Justice* vol. 4(1), 2012, 457-470.

*Gin N. P.*, An Appraisal of Tourism Law: Eclectic in Nature, *Kathmandu School Law Review*, vol. 5, Issue 2 November 2017, 88-103.

*Gutierrez J., B. Buigas B.*, Consumer Protection in Spain, *Comparative Law Yearbook of International Business*, Barcelona, 2014, 1-68. ob. <[http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos\\_107\\_Consumer\\_Protection\\_in\\_Spain.pdf](http://www.buigas.com/webroot/files/Publications/img/articulos_107_Consumer_Protection_in_Spain.pdf)> [14.07.2019].

*Guyot C., Dyson H.*, Review of European Union Case Law in the Field of Tourism, *International Travel Law Journal*, 2004, 199-209.

*Kala N., Abayeldinov Y., Furman T., Ponomarev A.*, The World Tourism Organization for Countering Terrorist Threats, *J. East Asia & International Law*, vol. 10, 2017, 549-559.

*Klymenko O.*, Fraud in the Provision of Travel Services - A Consequence of Gaps in the Legislation, *Revista Institutului National Justitiei*, NR. 3 (38), 2016, 37-39.

*Larre D.*, Environment and World Tourism, *Epa Journal*, June 1979, 27-29.

*Luth H.*, *Behavioural Economics in Consumer Policy*, Oxford, Portland, 2010.

*Mason G.*, Touring in Safety, *Current issues in Criminal Justice*, vol 18, num. 2, November 2006, 185-201.

*Mekinc J., Music K., Cvikl H.*, Challenges of Professional Policing for a Safer Tourism, *US-CHINA Law Review*, vol. 13: 112, 2016, 112-132.

*Ni L., Nurjava I. N.*, Priority Rights of Indigenous People with Respect to Sustainable Tourism Development, *Journal of Law, Policy and Globalization*, vol. 80, 2018, 118-125.

Overview of Consumer Education in Europe, ob. <[https://www.academia.edu/14258385/Overview\\_of\\_consumer\\_education\\_in\\_Europe](https://www.academia.edu/14258385/Overview_of_consumer_education_in_Europe)> [14.07.2019].

Promoting Sustainable Consumption - Good Practices in OECD Countries, OECD, 2008, 1-62. ob. <<https://www.oecd.org/greengrowth/40317373.pdf>> [14.07.2019].

*Robinson M.*, Who Is a Tourist - Issues Arising from the Package Travel Regulations, Travel Law Journal, 1995, 77-81.

*Romanova O.B.*, Tourism and Environmental Protection, Pace Environmental Law Review, vol. 7, 1989, 185-191.

*Rousseau-Houle Th.*, La responsabilité des agences de voyages: les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, numéro 3, 1983.

*Rudenko O. V.*, Current Activities of the European Commission on the Implementation of the Legal and Other Aspects of Sustainable Tourism in the European Union, the Journal of Eastern European Law, №44, 2017, 31-35.

*Serrat J. M. B.*, When the Package Holiday is Not Realized: A Piece of EU Consumer Law under Review, European Journal of Law Reform 2010 (12) 3-4, 388-403.

*Sharareh A. D., Badaruddin M.*, Local Perception of Tourism Development: A Conceptual Framework for the Sustainable Cultural Tourism, Journal of Management and Sustainability; vol. 3, №2, 2013, 31-39.

*Silingardi G.*, Tourist Contractual Protection by Directive of the European Community: No. 314 on Package Travel, Hamline Law Review vol. 20, 1997, 611-620.

*Vuckovic J.*, Possible Threat of Terrorism on Tourist Destinations, International Journal Economics & Law, vol. 5, 2015, 119-123.

What Is a Package - Guidance from the Department of Business, Enterprise and Regulatory Reform, International Travel Law Journal, 2008, 33-40.

*Wu Sh.-Ing.*, The Correlation between Factors in Festival Marketing Activities, Visitors Value Perception and Post-Purchase Feelings, Journal of Management and Sustainability; (Published by Canadian Center of Science and Education), vol. 6, №4; 2016, 9-21.

*Wu Sh.-Ing.*, Construction and Comparison of a Correlation Model on the Marketing Effect of Cultural and Creative Landmarks on Regional Tourism Development, Journal of Management and Sustainability (Published by Canadian Center of Science and Education), vol. 7, №3, 2017, 90-100.

### **სასამართლო გადაწყვეტილებები:**

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2000 წლის 25 აგვისტოს №3კ/391-2000 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2013 წლის 4 დეკემბრის №ას-510-484-2013 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2017 წლის 14 მარტის №ას-1102-1059-2016 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2018 წლის 28 თებერვლის №ას-129-121-2017 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2018 წლის 12 ნოემბრის №ას-1064-2018 გადაწყვეტილება გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 28 ივნისის №ას-589-2019 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2019 წლის 05 ივლისის №ას-726-2019 გადაწყვეტილება. გამოქვეყნებულია: <<http://www.supremecourt.ge/>> [14.07.2019].

### ნორმატიული მასალა:

ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის. იხ.

<<https://matsne.gov.ge/document/view/2496959?publication=0>> [14.07.2019].

„ლიცენზიებისა და ნებართვების შესახებ“ საქართველოს კანონი, მიღებული: 24.06.2005 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №1775, მუხლი 17<sup>1</sup>, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/26824?publication=78>> [14.07.2019].

საქართველოს კონსტიტუცია, მიღებული: 24.08.1995 წ.-ს, საქართველოს რესპუბლიკის პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №786, იხ. <<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/30346?publication=35>> [14.07.2019].

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი, მიღებული: 26.06.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №786, იხ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/31702>> [14.07.2019].

ტურიზმის გლობალური ეთიკის კოდექსი, დამტკიცებული A/RES/406(XIII) რეზოლუციით, WTO გენერალური ასამბლეის მე-13 სესიაზე (ქ. სანტიაგო, ჩილე, 1999 წლის 1 ოქტომბერი) მთარგმნელი: *მეტრეველი მ.* იხ. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/georgia2015.pdf>> [14.07.2019].

ტურიზმის ქარტია, აღიარებულია საქართველოს პარლამენტის 1994 წლის 25 იანვრის დადგენილებით იხ. <<https://geshdoc.files.wordpress.com/2011/12/turizmis-qartia1.pdf>> [14.07.2019].

„ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“ საქართველოს კანონი, მიღებული 06.03.1997 წ.-ს საქართველოს პარლამენტის მიერ, დოკუმენტის №599, ობ. <<https://matsne.gov.ge/document/view/33370?publication=9>> [14.07.2019].

Code du tourisme, (Dernière modification: 22/05/2019 Edition : 14/06/2019) ობ. <<http://codes.droit.org/CodV3/tourisme.pdf>> [14.07.2019].

Consumer Protection, The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992, 1992 No. 3288, – price revision, ობ. <<http://www.legislation.gov.uk/uksi/1992/3288/made>> [14.07.2019].

Council Decision of 16 June 2014 on the signing, on behalf of the European Union, and provisional application of the Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part (2014/494/EU) ობ: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2014.261.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2014:261:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.261.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2014:261:TOC)> [14.07.2019].

Council Directive of 13 June 1990 (European); On package travel, package holidays and package tours (90/314/EEC), ობ. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>> [14.07.2019].

Council Regulation (EC) No 539/2001 of 15 March 2001 listing the third countries whose nationals must be in possession of visas when crossing the external borders and those whose nationals are exempt from that requirement. ობ. <<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/1adda5a8-2d66-4c01-9179-174b404a0a3a>> [14.07.2019].

Directive 2011/83/EU Of The European Parliament And Of The Council, of 25 October 2011, on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, ობ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>> [14.07.2019].

Directive (EU) 2015/2302 Of The European Parliament And Of The Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, ობ. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>> [14.07.2019].

The Law On Tourism And Hospitality (Official Gazette of Montenegro 2/18, 04/18 and 13/18) ობ. <<http://www.mrt.gov.me/en/ministry/182561/Law-on-Tourism-and-Hospitality.html>> [14.07.2019].

The Package Travel and Linked Travel arrangements regulations, 2018, ობ. <[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/749498/package-travel-regulations-2018.pdf)> [14.07.2019].

**ინტერნეტ რესურსი:**

<http://b2p.ge/maslous-piramida/> [14.07.2019].

<http://www2.unwto.org/> [14.07.2019].

<http://www.ena.ge/> [14.07.2019].

<https://qrius.com/> [14.07.2019].

<https://eur-lex.europa.eu/> [14.07.2019].

<https://www.oecd.org/> [14.07.2019].