საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

“მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და მისი აღსრულების მექანიზმები

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტი, 2022 წელი

განსახილველი თემები:

- კანონის მიზანი და რეგულირების სფერო
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ძირითადი ვალდებულება
- კანონისმიერი გარანტია
- ხელშეკრულებიდან გასვლა
- ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები
- უსამართლო კომერციული საქმიანობა
- მომხმარებლის უფლებების დაცვის ინსტიტუციური გარანტიები
- კანონის შესაბამისად შემუშავებული საქმის შესწავლის წესი და პროცედურა

კანონის მიზანი

კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა

კანონის რეგულირების სფერო

კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად

მომხმარებლის უფლებების დასაცავად უპირატესობა ენიჭება შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ სპეციალურ კანონმდებლობას, თუ იგი არ აუარესებს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ძირითადი ვალდებულება

ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია

- საქონლის ან მომსახურების დასახელება და მახასიათებლები
- ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ ინფორმაცია
- მოვაჭრის ვინაობა, მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია
- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ
- საქონლის შეცვლის/შეკეთების წესი
- მომხმარებლის ვალდებულებები
- ფასის და დამატებითი ხარჯების შესახებ ინფორმაცია
- გარანტიის შესახებ ინფორმაცია

დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით უნდა მიეწოდოს შემდეგი ინფორმაცია

- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის საფუძვლები
- ინფორმაცია ნივთის დაბრუნების ხარჯის შესახებ
- ქცევის კოდექსის არსებობის შესახებ
- კანონით გათალისწინებული სხვა ინფორმაცია

კანონისმიერი გარანტია

- კანონი გაყიდულ საქონელზე **2 წლიან კანონისმიერ გარანტიას** ითვალისწინებს, რომელიც მომხმარებელს იმ შემთხვევაში იცავს, თუ მის მიერ შეძენილი **საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდება**

- თუ მომხმარებელი საქონლის ნაკლს საქონლის მისთვის ჩაბარებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩენს, იგულისხმება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. ნაკლის 6 თვის შემდეგ აღმოჩენის შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთი მომხმარებელზე გადადის

- **ეს წესები არ ვრცელდება მეორეული საქონლის ნასყიდობაზე და ასეთ შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობაზე მხარეები ინდივიდუალურად თანხმდებიან**

ხელშეკრულებიდან გასვლა

დისტანციური ან სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულება

მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე **14 კალენდარული დღის განმავლობაში**

- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელს არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არჩეული იყო უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება
- უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან გასვლას
- მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს მხოლოდ საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ხარჯი
- სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია საქონელი საკუთარი ხარჯით წაიღოს უკან, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით გაგზავნა შეუძლებელია

მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას დისტანციურ ან სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე, თუ:

- მოვაჭრემ მომსახურება სრულად გასწია
- ინდივიდუალური შეკვეთით არის დამზადებული
- მიწოდებული საქონელი მალფუჭებადია
- საქონელი მიწოდების დროს განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს
- გადაუდებელი სარემონტო/ტექნიკური მომსახურების მიწოდებისას
- ხელშეკრულება საჯარო აუქციონის შედეგად დაიდო
- კანონით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში

ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

- სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მარტივ და მისთვის გასაგებ ენაზე დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა

- გაცნობა წინასწარ უნდა იყოს შესაძლებელი

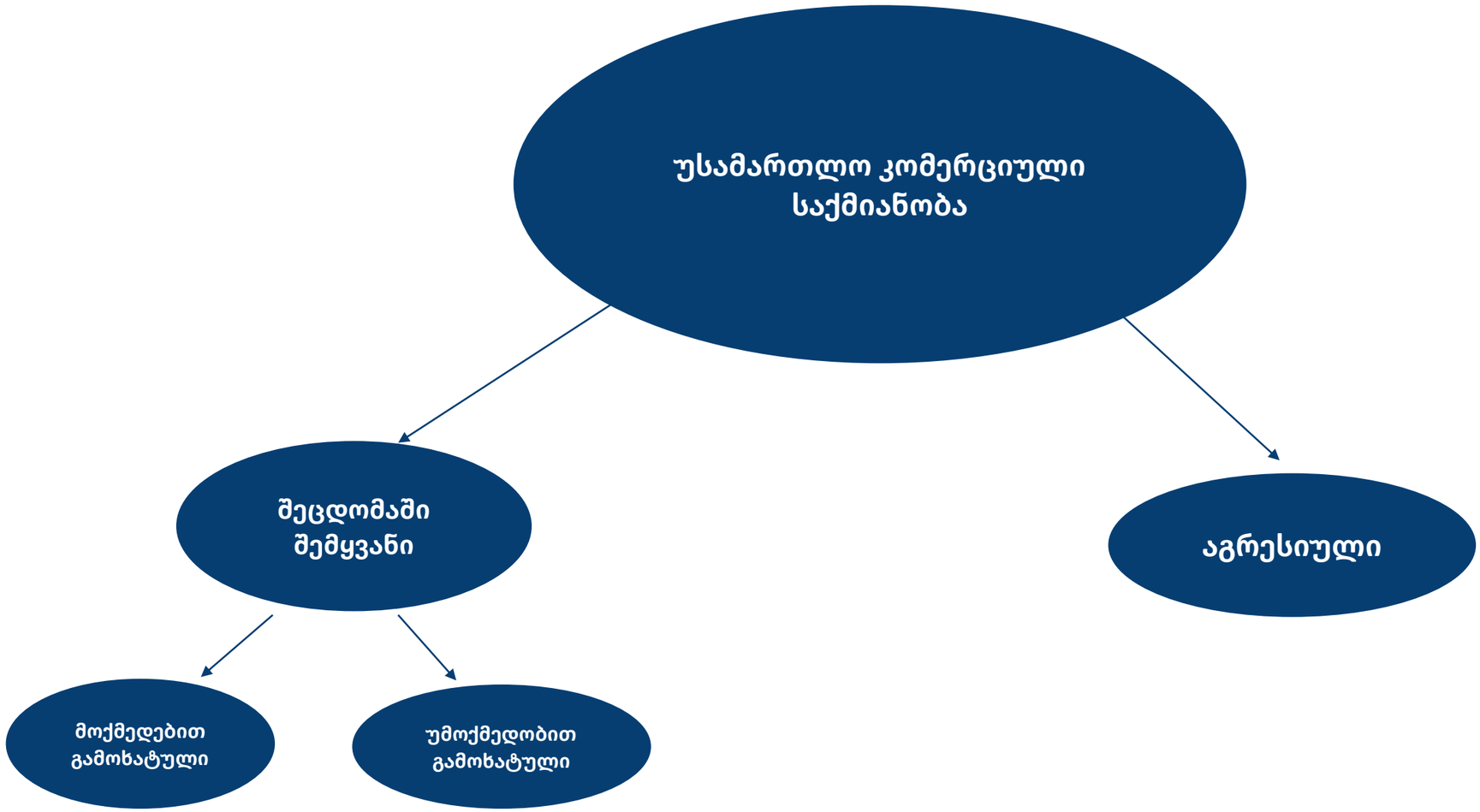
- პირობა, რომელიც მისი ორაზროვნად განმარტების საშუალებას იძლევა, მომხმარებლის სასარგებლოდ განიმარტება

- უსამართლო სტანდარტული პირობა ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ

უსამართლო კომერციული საქმიანობა

საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე

უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია!



აგრესიული
კომერციული
საქმიანობა
არაპროპორციული
წინააღმდეგობის
შექმნა
მომხმარებელზე
ზეგავლენის მიზნით
უბედური შემთხვევის ან
მსგავსი გარემოების
გამოყენება
უკანონო ქმედების
განხორციელების
ნებისმიერი მუქარა

მომხმარებლის უფლებების დაცვის ინსტიტუციური გარანტიები

კანონის მოთხოვნების დარღვევის თაობაზე მომხმარებელი უფლებამოსილია მიმართოს:

- კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს ან
- შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ ორგანოს

სააგენტოსადმი ან მარეგულირებელი ორგანოსადმი მიმართვის უფლების არსებობა მომხმარებელს არ ართმევს უფლებას მიმართოს სასამართლოს, არბიტრაჟს ან მედიაციას

სააგენტოს უფლებამოსილების ფარგლები

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება არ ვრცელდება:

- „საქართველოს ეროვნული ბანკების შესახებ“
- „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“
- „საინვესტიციო ფონდების შესახებ“
- „დაზღვევის შესახებ“
- „მაუწყებლობის შესახებ“
- „ელექტროენერგეტიკისა და ბუნებრივი გაზის შესახებ“ საქართველოს კანონებით დადგენილი სფეროებზე

აგრეთვე, იმ სფეროებზე სადაც მომხმარებლის უფლებების დაცვას უზრუნველყოფს შესაბამისი კანონმდებლობით გათვალისწინებული მარეგულირებელი ორგანოები

კანონის შესაბამისად შემუშავებული საქმის შესწავლის წესი და პროცედურა

- პროცედურა განსაზღვრავს:
  - სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის წესს და პროცედურას
  - მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარსადგენი განცხადების ფორმას
  - მხარეთა უფლება-მოვალეობებს
  - კანონის დარღვევის შემთხვევებზე რეაგირების წესებს
- შესწავლის წესი და პროცედურა ამოქმედდა 01.10.2022 წლიდან

სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის საფუძველი

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი

- სახეზეა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენების ან სავარაუდო ზიანის მიყენების შემთხვევა
- არსებობს გონივრული ვარაუდი, რომ ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს
- მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში, სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება მოახდინოს გავლენა სადავო ქმედებამ

კანონით მინიჭებული შესაბამისი უფლებამოსილების განხორციელების მიზნით სააგენტო

- შეისწავლის სავარაუდო დარღვევის ფაქტს
- მხარეებისგან გამოითხოვს ინფორმაციას
- იწვევს მხარეებს ახსნა-განმარტებების მისაღებად
- აუცილებლობის შემთხვევაში ნიშნავს ექსპერტიზას
- შეიმუშავებს რეკომენდაციებს
- ახორციელებს მიღებული გადაწყვეტილების შესრულების მონიტორინგს
- გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მოვაჭრეს აკისრებს ჯარიმას და ა.შ.

სააგენტოს გადაწყვეტილება

სააგენტო წერილობით იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:

- დარღვევის დადასტურების შესახებ გადაწყვეტილებით მოვაჭრეს განესაზღვრება ვადა და მოეთხოვება დარღვეული უფლების აღდგენა ან/და კანონით განსაზღვრული აკრძალული ქმედების შეწყვეტა
- დარღვევის დადასტურებაზე უარის თქმის შესახებ
- მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულებების აღების შემთხვევაში დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების შესახებ

ჯარიმა და მისი დაკისრების პროცედურა

- დადგენილ ვადაში გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს დაეკისრება ჯარიმა
- ჯარიმის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს მოვაჭრის წინა ფინანსური წლის ბრუნვის 2%-ს
- ჯარიმის დაკისრება მოვაჭრეს არ ათავისუფლებს სააგენტოს გადაწყვეტილების შესრულების ვალდებულებისგან
- დარღვევის 12 თვის განმავლობაში განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში მოვაჭრეს დაეკისრება ჯარიმა დაკისრებული ჯარიმის ორმაგი ოდენობით
- ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს დარღვევის მასშტაბი, ხასიათი, სიმძიმე, ხანგრძლივობა და სხვა გარემოებები

სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება

სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი მიღებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში

საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

მადლობა ყურადღებისთვის

შეკითხვები?

(032) 244 07 70

info@gnca.gov.ge

www.gnca.gov.ge

თბილისი, აღმაშენებლის გამზირი - 154
ბიზნეს ცენტრი “მწვანე ოფისი”