განმარტებითი ბარათი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“
საქართველოს კანონის პროექტზე

ა) ზოგადი ინფორმაცია კანონპროექტის შესახებ:
ა.ა) კანონპროექტის მიღების მიზეზი:

სამომხმარებლო ურთიერთობებს მნიშვნელოვანი დატვირთვა აქვს მომხმარებელთა ყოველდღიურ ცხოვრებაში. ეს განპირობებულია იმ საკითხებისა და ურთიერთობების ინტენსიურობითა და არეალით, რასაც სამომხმარებლო სფერო მოიცავს. სწორედ ამიტომ, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა განვითარებული ქვეყნების კანონმდებლობისთვის ფუნდამენტური და პრიორიტეტული საკითხია.

ევროკავშირისთვის მომხმარებელთა პოლიტიკა ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა მისი მნიშვნელობიდან გამომდინარე. მომხმარებელთა უფლებების მდგომარეობა, როგორც ადამიანის უფლებების მდგომარეობა, ქვეყნის დემოკრატიულობისა და განვითარების დონის ერთ-ერთი თვალსაჩინო მაჩვენებელია. აღნიშნული პოლიტიკის მთავარი მიზნებია:
ა) დაიცვას მომხმარებელი ისეთი სერიოზული რისკის შემცველი ფაქტორებისა და საფრთხისგან, რომლის არიდებასაც იგი თავად ვერ შეძლებს;
ბ) მისცეს მომხმარებელს თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობა, რომელიც უტყუარ და ნათელ ინფორმაციაზე იქნება დაყრდნობილი;
გ) დაიცვას მომხმარებლის უფლებები იმით, რომ მომხმარებელს თვითონ შეეძლოს მოვაჭრესთან პრობლემის სწრაფად და ეფექტურად მოგვარება და
დ) უზრუნველყოს მუდმივად ცვალებად სოციალურ და ეკონომიკურ ფაქტორებთან მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმების შესაბამისობაში მოყვანა.

აქედან გამომდინარე, ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტის ერთ-ერთი მიზანი მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის საკანონმდებლო საფუძვლის შექმნა გახდა.

საქართველოში უკანასკნელ პერიოდში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით მდგომარეობა არ გაუმჯობესებულა. სამომხმარებლო სფეროს დერეგულაციამ გამოიწვია სამომხმარებლო ურთიერთობების სუსტი მხარის - მომხმარებლის მოვაჭრესთან არათანაბარ სამართლებრივ მდგომარეობაში ჩაყენება. შესაბამისად, საჭიროა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტიების შექმნა და სამომხმარებლო სფეროში დამოუკიდებელი ნორმატიული აქტის არსებობა, რათა მომხმარებლებს შეეძლოთ თავიანთი უფლებების ეფექტიანად განხორციელება. სახელმწიფოს მიზანს კი აღნიშნული პროცესის ხელშეწყობა წარმოადგენს.

კანონპროექტის მიღების მიზანშეწონილობა გამომდინარეობს საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებიდან, განხორციელდეს ქვეყნის კანონმდებლობის ევროკავშირის საკანონმდებლო აქტებთან, მათ შორის, სამომხმარებლო სფეროში არსებულ რეგულაციებთან დაახლოება. ამრიგად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ევროპული სტანდარტების დანერგვა მნიშვნელოვანია ქვეყნის ევროკავშირში ინტეგრაციის პროცესში.

ა.ბ) კანონპროექტის მიზანი:

კანონპროექტის მიზანია საქართველოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი საფუძვლებისა და სახელმწიფო პოლიტიკის განსაზღვრა, მომხმარებლის უფლებების დაცვის ორგანოების ეფექტური ფუნქციონირების პირობებისა და საზოგადოებრივი მონიტორინგის განხორციელება, მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის განვითარება. ისევე როგორც, საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში მოქმედი კანონმდებლობის ევროკავშირისა და ევროპული ქვეყნების კანონმდებლობასთან დაახლოება.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ხელს უწყობს ჯანსაღი კონკურენციის განვითარებას, რომელიც თავისთავად ხელს უწყობს მცირე მეწარმეობის განვითარებას. ეს უკანასკნელი კი ჩვენი ქვეყნის ეკონომიკური განვითარებისა და სიძლიერისთვის უპირველესი აუცილებლობაა.

ა.გ) კანონპროექტის ძირითადი არსი:

კანონპროექტი არეგულირებს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის სამოქალაქო სამართლებრივ ურთიერთობებს; ფიზიკური პირის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შედის მოვაჭრესთან მისი პროდუქციის პირადი მოხმარებისათვის გამოყენების მიზნით, არეგულირებს უსაფრთხოების ნორმების, ეკონომიკური ინტერესების დაცვის, სამომხმარებლო განათლებისა და დაინტერესებული ჯგუფების საქმიანობის ხელშეწყობის შესახებ სახელმწიფო პოლიტიკას.

კანონპროექტით მოწესრიგებულია სხვადასხვა სამომხმარებლო სფერო, მათ შორის: დისტანციური და ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით დადებული ხელშეკრულებები, ქუჩაში დადებული ხელშეკრულებები, შეცდომაში შემყვანი რეკლამა და კომერციული საქმიანობა, ხელშეკრულების უსამართლო პირობები.
კანონის პროექტით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისათვის პროდუქციის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებასთან და საგარანტიო ვადებთან დაკავშირებულ ვალდებულებებს. კანონის პროექტის მე-6 მუხლის მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს მიიღოს, ხოლო მოვაჭრე ვალდებულია გასცეს ინფორმაცია პროდუქციის დასახელების, მოვაჭრის ვინაობის, პრეტენზიის განხილვის პირობების, პროდუქტის დამზადების თარიღის, ვარგისიანობის, პროდუქტის სრული ფასის, გადახდის, მიწოდებისა და საგარანტიო პირობების, პროდუქციის გამოყენების წესების, ხელშეკრულების ვადის, ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლებისა და მისი დაცვის, ტექნიკური პასპორტისა და შესაბამისობის დამადასტურებელი დოკუმენტის შესახებ. გარდა კანონპროექტის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციისა, ხელშეკრულების დისტანციურად და ქუჩაში გაფორმების დროს, კანონის პროექტის მე-7 მუხლის მიხედვით მომხმარებელს დამატებით უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია კომუნიკაციის ხარჯების, საჩივრით მიმართვის უფლების, ვალდებულებების შესრულების მინიმალური ვადის, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში პროდუქციის უკან დაბრუნებისათვის საჭირო ხარჯების ერთ-ერთი მხარის მიერ დაფარვისა და ფინანსური გარანტიების შესახებ.
კანონის პროექტის მიხედვით, ხელშეკრულების შესაბამისი პროდუქციის მიღების დროს, მომხმარებელს უფლება აქვს, პროდუქციის მფლობელობაში მიღებიდან 14 დღის განმავლობაში

ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე თქვას უარი ხელშეკრულებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მომსახურება გაწეულია სრულად, პროდუქცია დამზადებულია ინდივიდუალური შეკვეთით, მიწოდებულია მალფუჭებადი პროდუქცია, დარღვეულია პროდუქციის ჰერმეტულობა, პროდუქტი განუყოფლად შეერწყა სხვა პროდუქციას, მომხმარებლისთვის მიწოდებულია ჟურნალ-გაზეთები, ხელშეკრულება დადებულია საჯარო აუქციონის შედეგად, საქონელს დაკარგული აქვს სასაქონლო სახე.
კანონის პროექტის მე-9 მუხლში მოცემულია სამომხმარებლო საქონლის ნასყიდობისას მოვაჭრის ვალდებულება, რომ მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულების შესაბამისი საქონელი, ასევე, ჩამოთვლილია მოთხოვნები, რომლის მიხედვითაც საქონელი ჩაითვლება ხელშეკრულების შესაბამისად თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდნენ. მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს, რომ საქონლის არასწორი დამონტაჟება უთანაბრდება ხელშეკრულების პირობებთან საქონლის შეუსაბამობას თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების ნაწილს შეადგენდა. მე-4 პუნქტი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებას შეძენილი საქონლის ხელშეკრულების შეუსაბამოდ აღმოჩენის შემთხვევაში და აძლევს მას უფლებას, რომ უარი თქვას ნაკლის გამოსწორებასა და ნივთის შეცვლაზე თუ ეს შეუსაბამოდ დიდ ხარჯებთან არის დაკავშირებული. მე-6, მე-7, მე-8 და მე-9 პუნქტებით მოცემულია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანის წესი და ვადები.
კანონის პროექტის მე-10 მუხლში მოცემულია მომსახურების გაწევისა და საგარანტიო პირობები და მომსახურებაში ნაკლოვანებათა აღმოჩენის შემთხვევაში მომხმარებლის უფლებები და ვადები.
კანონის პროექტის მე-11 მუხლი ადგენს ხელშეკრულების უსამართლო პირობებს იმ შემთხვევაში თუ აღნიშნული პირობები ხელშეკრულების მხარეთა ინდივიდუალური შეთანხმების საგანს არ წარმოადგენდა. ამ მუხლის მიხედვით მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს, ხელშეკრულების ბუნდოვანი პირობები განიმარტება მომხმარებლის სასარგებლოდ.
კანონის პროექტის მე-12 მუხლი განსაზღვრავს, ამ კანონის მიზნებისთვის, რა ითვლება შეცდომაში შემყვან რეკლამად და კომერციულ საქმიანობად და ჩამოთვლილია ის გარემოებები რის მეშვეობითაც შეიძლება დადგინდეს შეცდომაში შემყვანია თუ არა რეკლამა და ის არასწორი ინფორმაცია, რომლის მიწოდების შემთხვევაშიც კომერციული საქმიანობა ჩაითვლება შეცდომაში შემყვანად.
კანონის პროექტის მე-13 მუხლით განმარტებულია პროდუქციის გასაყიდი და ერთეული ფასი და მოვაჭრის ვალდებულებები ფასის მითითებისას. მე-2 პუნქტი ადგენს ვალდებულებას, რომ მოვაჭრემ პროდუქციაზე გასაყიდი და ერთეული ფასი ნათელი და გასაგები ფორმით უნდა მიუთითოს. მე-3 და მე-4 პუნქტებში ჩამოთვლილია გარემოებები, რომლის დროსაც ფასის მითითება არ არის აუცილებელი და როდის არის მხოლოდ ერთეული ფასის მითითება საკმარისი.

კანონის პროექტის III თავი ეხება მომხმარებელთა ომბუდსმენის ინსტიტუტს, რომელიც იქმნება მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და მათი უფლებების დარღვევისაგან პრევენციის დამატებითი გარანტიის მიზნით.

კანონის პროექტის მე-14 მუხლი განსაზღვრავს მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილებებს, კერძოდ მომხმარებელთა ომბუდსმენი: განიხილავს იმ მომხმარებლის ან მომხმარებელთა ჯგუფის განცხადებას, რომელიც ეხება მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას; შეისწავლის მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტებს, როგორც განცხადების ან საჩივრის არსებობისას, ისე საკუთარი ინიციატივით და გამოსცემს შესაბამის რეკომენდაციას;

ახორციელებს წარმომადგენლობით უფლებამოსილებას სასამართლოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით; ამ კანონის მიზნებისათვის შეიმუშავებს მოსაზრებებს აუცილებელი საკანონმდებლო ცვლილებების შესახებ და მათ საკანონმდებლო წინადადების სახით წარუდგენს საქართველოს პარლამენტს; აღრიცხავს და აანალიზებს სტატისტიკურ მონაცემებს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების შესახებ; ახორციელებს ღონისძიებებს მომხმარებელთა უფლებების საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ასამაღლებლად; მომხმარებელთა უფლებების საკითხებზე თანამშრომლობს საერთაშორისო სახელმწიფო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან. ცალკეულ შემთხვევებში საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოში ასრულებს სასამართლოს მეგობრის (Amicus Curiae) ფუნქციას.

კანონის პროექტის მე-17 მუხლში მოცემულია მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობაზე დანიშვნისა და უფლებამოსილების შეწყვეტის წესი. მე-19 მუხლის მიხედვით მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილების განხორციელების უზრუნველსაყოფად იქმნება მომხმარებელთა ომბუდსმენის აპარატი, რომლის სტრუქტურას, მუშაობის წესს და ორგანიზებას განსაზღვრავს საქართველოს მომხმარებელთა ომბუდსმენი დებულებით.

კანონის პროექტის მე-20 მუხლში განსაზღვრულია ომბუდსმენის მიერ განცხადების განხილვის წესი და ვადები, განმცხადებლისთვის ხარვეზის დადგენის ან განცხადების განხილვაზე უარის თქმის საფუძვლები, აგრეთვე რეკომენდაციის გაცემის წესი.

კანონის პროექტის 21-ე მუხლით დგინდება მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობის წლიური ანგარიშის წარდგენის ვადა და ანგარიშის გამოქვეყნების ვალდებულება;

კანონის პროექტის 22-ე მუხლით რეგულირდება მომხმარებელთა ომბუდსმენის ფინანსური და ქონებრივი უზრუნველყოფის საკითხები.

კანონის პროექტის IV თავში მოცემულია საზოგადოებრივი დაცვის მექანიზმი, არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების უფლებამოსილებები მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სფეროში და სახელმწიფო ბიუჯეტიდან მათი დაფინანსების შესაძლებლობა.

კანონის პროექტის V თავი მოიცავს გარდამავალ დებულებებს, რომლის მიხედვითაც დადგენილია კანონის ამოქმედების ვადები.

ბ) კანონპროექტის ფინანსური დასაბუთება:
ბ.ა) კანონპროექტის მიღებასთან დაკავშირებით აუცილებელი ხარჯების დაფინანსების წყარო

კანონპროექტის მიღებასთან დაკავშირებით აუცილებელი ხარჯები დაფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

ბ.ბ) კანონპროექტის გავლენა ბიუჯეტის საშემოსავლო ნაწილზე

კანონპროექტის მიღება არ მოახდენს გავლენას ბიუჯეტის საშემოსავლო ნაწილზე.

კანონის პროექტის მე-3 თავი, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ომბუდსმენს გარდამავალი დებულების შესაბამისად ძალაში შევა 2017 წლის 1 იანვრიდან. ამდენად კანონის პროექტი გამოიწვევს 2017 წლის ბიუჯეტში ხარჯების ზრდას.

ბ.დ) სახელმწიფოს ახალი ფინანსური ვალდებულებები

სახელმწიფო არ იღებს ახალ ფინანსურ ვალდებულებებს.

ბ.ე) კანონპროექტის მოსალოდნელი ფინანსური შედეგები იმ პირთათვის, რომელთა მიმართაც ვრცელდება კანონპროექტის მოქმედება

იმ პირთათვის, რომელთა მიმართაც ვრცელდება კანონპროექტის მოქმედება, კანონპროექტის მიღებას ფინანსური ზეგავლენა არ გააჩნია.

ბ.ვ) კანონპროექტით დადგენილი გადასახადის, მოსაკრებლის ან სხვა სახის გადასახდელის ოდენობა და ოდენობის განსაზღვრის პრინციპი

კანონპროექტი არ ადგენს რაიმე სახის ახალ გადასახადს, მოსაკრებელს ან სხვა გადასახდელს.

გ) კანონპროექტის მიმართება საერთაშორისო სამართლებრივ სტანდარტებთან:
გ.ა) კანონპროექტის მიმართება ევროკავშირის დირექტივებთან:

კანონპროექტის შემუშავებისას გათვალისწინებული იყო სამომხმარებლო სფეროში მოქმედი ევროკავშირის დირექტივები, მათ შორის: 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა No 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში უსამართლო პირობების შესახებ; 2006 წლის 12 დეკემბრის დირექტივა No 2006/114/EC შეცდომაში შემყვანი და შედარებითი რეკლამის შესახებ; 2005 წლის 11 მაისის დირექტივა No 2005/29/EC შიდა ბაზარზე მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლისადმი მიმართული უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ; 1998 წლის 16 თებერვლის დირექტივა No 98/6/EC პროდუქციაზე ფასების აღნიშვნისას მომხმარებლის დაცვის შესახებ; 2011/83/EU დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების შესახებ;

გ.ბ) კანონპროექტის მიმართება საერთაშორისო ორგანიზაციებში საქართველოს წევრობასთან დაკავშირებულ ვალდებულებებთან:

კანონპროექტის მიღებით არ იცვლება საერთაშორისო ორგანიზაციებში საქართველოს წევრობასთან დაკავშირებული ვალდებულებები.

გ.გ) კანონპროექტის მიმართება საქართველოს ორმხრივ და მრავალმხრივ ხელშეკრულებებთან:

კანონპროექტი არ ეწინააღმდეგება საქართველოს ორმხრივ და მრავალმხრივ ხელშეკრულებებს და შეესაბამება ევროკავშირსა და საქართველოს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულების 347-ე მუხლით განსაზღვრულ საქართველოს კანონმდებლობის ევროკავშირის

აქტებთან დაახლოების მიზანს და მასში ასახულია ასოცირების ხელშეკრულების XXIX დანართში მოცემული ევროკავშირის დირექტივების დებულებები.

დ) კანონპროექტის მომზადების პროცესში მიღებული კონსულტაციები. მასში აღინიშნება: დ.ა) სახელმწიფო, არასახელმწიფო ან/და საერთაშორისო ორგანიზაცია/დაწესებულება, ექსპერტები, რომლებმაც მონაწილეობა მიიღეს კანონპროექტის შემუშავებაში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

კანონპროექტის ტექსტის ჩამოყალიბების მიზნით საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტის ინიციატივით შეიქმნა წარმომადგენლობითი სამუშაო ჯგუფი, რომელიც 2013 წლის თებერვლიდან ნოემბრამდე მუშაობდა კანონის პროექტის შინაარსსა და სტრუქტურაზე. ჯგუფის მუშაობაში მონაწილეობდნენ საქართველოს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ორგანოები, მომხმარებელთა უფლებების დამცველი არასამთავრობო ორგანიზაციები, ბიზნესის წარმომადგენლები და ექსპერტები, მათ შორის: საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტი; საქართველოს პარლამენტის აგრარულ საკითხთა კომიტეტი; საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის კომიტეტი; საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტი; საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტრო; საქართველოს სოფლის მეურნეობის სამინისტრო, საქართველოს სოფლის მეურნეობის სამინისტროს სოფლის მეურნეობის განვითარების დეპარტამენტი; საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო; ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი; საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრი; ასოციაცია ევროპული გამოკვლევები საქართველოს ინოვაციური განვითარებისთვის; ევრაზიის თანამშრომლობის ფონდი; ასოციაცია „გარემო, რისკი და საზოგადოების უფლებები“; საქართველოს დამსაქმებელთა ასოციაცია; საქართველოს მომხმარებელთა ფედერაცია; კავშირი „21-ე საუკუნე“; ფერმერების უფლებების დაცვის ასოციაცია.

დ.ბ) კანონპროექტის შემუშავებაში მონაწილე ორგანიზაციის (დაწესებულების) ან/და ექსპერტის შეფასება კანონპროექტის მიმართ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში:

აღნიშნული შეფასება არ არსებობს.

ე) კანონპროექტის ავტორი:

საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტი.

ვ) კანონპროექტის ინიციატორი:

საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტი.