

საქართველოს კანონი

მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ

თავი I

ზოგადი დებულებანი

მუხლი 1. კანონის მიზნები

ამ კანონის მიზანია:

- ა) მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლებრივი საფუძვლებისა და სახელმწიფო პოლიტიკის განსაზღვრა;
- ბ) მომხმარებლის უფლებების დაცვის ორგანოების ეფექტიანად ფუნქციონირების პირობებისა და საზოგადოებრივი მონიტორინგის ჩამოყალიბება;
- გ) მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის განვითარება;
- დ) საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში საერთაშორისო და ევროპული ქვეყნების საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვა.

მუხლი 2. კანონის რეგულირების სფერო

ეს კანონი განსაზღვრავს საქართველოს ტერიტორიაზე იმ ფიზიკური პირის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შედის მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარებისათვის გამოყენების მიზნით.

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება

ამ კანონის მიზნებისათვის ტერმინები გამოყენებულია შემდეგი მნიშვნელობით:

- ა) მომხმარებელი - ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან რომელიც იძენს ან შემდგომ იყენებს საქონელს ან მომსახურებას პირადი მოხმარების, და არა მისი სამეწარმეო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის მიზნით.
- ბ) მოვაჭრე - სამეწარმეო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის ფარგლებში საქონლის შემთავაზებელი ან/და გამყიდველი, ასევე, მომსახურების გამწვევი ფიზიკური ან იურიდიული პირი.
- გ) საქონელი - ნებისმიერი მოძრავი ნივთი, მათ შორის მასში განთავსებული ან ელექტრონული ფორმით გავრცელებული არამატერიალური ქონებრივი სიკეთე.
- დ) მომსახურება - მომხმარებლის პირადი საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად შეთავაზებული მომსახურება, რომელიც არ არის დაკავშირებული ჯანდაცვის, დაზღვევის ან სოციალური მომსახურების გაწევასთან, ასევე მომსახურების ისეთ სფეროსთან რომელშიც ფუნქციონირებს დამოუკიდებელი მარეგულირებელი ორგანო.

მუხლი 4. საქართველოს კანონმდებლობა მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში

1. მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში საქართველოს კანონმდებლობა შედგება საქართველოს კონსტიტუციის, საქართველოს საერთაშორისო

ხელშეკრულებებისა და შეთანხმებების, ამ კანონისა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებისაგან.

2. მომხმარებლის უფლებების დაცვის თვალსაზრისით უპირატესობა ენიჭება იმ სპეციალურ კანონს, რომელიც მომხმარებლის უფლებების დაცვის უფრო მაღალ სტანდარტს ითვალისწინებს.

მუხლი 5. სახელმწიფო პოლიტიკა მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში

სახელმწიფო უზრუნველყოფს:

- ა) საქონლისა და მომსახურების უსაფრთხოების ნორმების შესაბამისობას საერთაშორისოდ აღიარებულ მოთხოვნებთან;
- ბ) მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესების დაცვას, მათ შორის შეცდომაში შემყვანი პრაქტიკისგან;
- გ) მომხმარებელთა ინფორმირებულობას და სამომხმარებლო განათლებას, მათ შორის მათი უფლებების დაცვის საშუალებებისა და პროცედურების თაობაზე;
- დ) მომხმარებელთა უფლებების ხელყოფის განხილვის სამართლიანი და ხელმისაწვდომი პროცედურების ფუნქციონირებას, მათ შორის სამომხმარებლო დავების მოგვარების ალტერნატიული საშუალებების განვითარებას;
- ე) მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში მოქმედი ორგანიზაციების და სხვა დაინტერესებული ჯგუფების საქმიანობის ხელშეწყობას.

თავი II

მომხმარებლის უფლებები და ვალდებულებები

მუხლი 6. მომხმარებელთა ზოგადი უფლებები

მომხმარებელს უფლება აქვს თავისუფლად აირჩიოს და მიიღოს საქონელი ან მომსახურება, მოითხოვოს მისი უფლებების დაცვის უზრუნველყოფა, ხოლო პრეტენზიის შემთხვევაში მოითხოვოს საკითხის გულისხმიერი, ეფექტიანი და სწრაფი განხილვა და შესაბამისი რეაგირება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

მუხლი 7. ზოგადი ვალდებულებები ინფორმაციასთან დაკავშირებით

1. მომხმარებელს უფლება აქვს მიიღოს, ხოლო მოვაჭრე ვალდებულია გასცეს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, ასევე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში - სხვა ენებზეც:

- ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლის და არსებითი მახასიათებლების შესახებ უტყუარი და სრული ინფორმაცია, რაც მისცემს მომხმარებელს სწორი არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას;
- ბ) ინფორმაცია მოვაჭრის ვინაობის (საფირმო სახელწოდების) და საწარმოს ადგილმდებარეობის შესახებ, ასევე საკონტაქტო მონაცემები, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტური კომუნიკაციის დამყარება;
- გ) ინფორმაცია მომხმარებელთა პრეტენზიის განხილვაზე უფლებამოსილი პირის რეკვიზიტებისა და წარდგენის ადგილის შესახებ, ასევე საქონლის შეცვლის, შეკეთების და ტექნიკური მომსახურების საწარმოო ერთეულის მისამართი, თუ აღნიშნული განსხვავდება ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში დასახელებული მისამართისაგან;
- დ) ინფორმაცია საქონლის დამზადების ან/და მომსახურების შესრულების თარიღის და იმ საქონლის ვარგისიანობის ვადის შესახებ (საქონლის გამოყენების ბოლო თარიღი ან

შენახვის ვადა), რომლის სამომხმარებლო თვისებები უარესდება დროთა განმავლობაში (სურსათი, კოსმეტიკური, სამკურნალო, საყოფაცხოვრებო ქიმიის საქონელი და სხვა);

ე) ინფორმაცია საქონლის ან/და მომსახურების სრული ფასის (მათ შორის ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟის და ა.შ), ან თუ წინასწარ მისი დადგენა შეუძლებელია - ფასის შემადგენელი კომპონენტების და მათი გაანგარიშების მეთოდის, აგრეთვე რეალიზების წესების შესახებ;

ვ) ინფორმაცია გადახდის, მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების, ასევე ამ ვალდებულებათა შეუსრულებლობის გამო, საჩივრით მიმართვის ფორმისა და შესაძლებლობების შესახებ;

ზ) ინფორმაცია საგარანტიო პირობების ან სხვა ვალდებულებების, მათ შორის, შემდგომი მომსახურებისა და საქონლის სათადარიგო ნაწილებით უზრუნველყოფის შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

თ) ინფორმაცია საქონლის მიზნობრივი და უსაფრთხო გამოყენების წესებისა და პირობების, ასევე შენახვის სპეციალური პირობების შესახებ;

ი) ინფორმაცია ხელშეკრულების ვადის, ასევე უვადო ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებისა და ვადის ავტომატური გაგრძელების შესახებ;

კ) ინფორმაცია საქონლის ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლებისა და მისი დაცვის ტექნიკური შესაძლებლობების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში; ასევე, ინფორმაცია ციფრული შინაარსის ტექნიკურ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ;

ლ) ტექნიკური პასპორტი, მოხმარების, დამონტაჟების, ექსპლუატაციისა და მომსახურების სახელმძღვანელო (ინსტრუქცია), ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

მ) საქონლის ან/და მომსახურების შესაბამისობის დამადასტურებელი დოკუმენტი კანონმდებლობით დადგენილ შემთხვევაში;

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია.

3. მოვაჭრე ვალდებულია თვალსაჩინო ადგილას ჰქონდეს განთავსებული ინფორმაცია საფირმო სახელწოდებისა და მუშაობის რეჟიმის შესახებ;

4. მცდარი ან შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდებისთვის მოვაჭრე პასუხს აგებს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.

5. საქონლის საცალო შეფუთვაზე, თვალსაჩინო ადგილას, მსხვილი, მკაფიო, კონტრასტული, ადვილად აღქმადი შრიფტით უნდა გაკეთდეს წარწერა მისი ისეთი თვისებების შესახებ, რომელიც პირდაპირ უკავშირდება საქონლის უსაფრთხოებას და მომხმარებლის მიერ ამ საქონელთან დაკავშირებით გადაწყვეტილების მიღებას. თუ ასეთი ინფორმაციის დატანა უშუალოდ ერთეულ შეფუთვაზე შეუძლებელია, მაშინ ასეთი ინფორმაცია მას თან უნდა ახლდეს.

6. ამ მუხლის პირველი პუნქტში გათვალისწინებული ინფორმაცია აისახება საქონლის თანდართულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში, ეტიკეტზე მარკირებით, გამოშვების ვადის ჩვენებით, ან ცალკეული სახეობის და მომსახურების სფეროებისათვის მიღებული სხვა ხერხით. ამასთან, ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“, „ე“, „ზ“, „თ“, „ლ“ და „მ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქართულ ენაზე და განთავსდეს ისე, რომ არ დაიფაროს ინფორმაცია ორიგინალ ენაზე, რაც არ ზღუდავს მის სხვა ენაზეც მიწოდების შესაძლებლობას იმ დათქმით, რომ ქართულ ენაზე შესრულებული წარწერა ზომით უცხო ენაზე შესრულებულ წარწერაზე მცირე არ უნდა იყოს.

მუხლი 8. ინფორმაციასთან დაკავშირებული ვალდებულებები დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულებების შემთხვევაში

1. ხელშეკრულება ითვლება ქუჩაში დადებულად თუ ის იდება მოვაჭრის სარეწის (სამეწარმეო საქმიანობის ადგილი) ფარგლებს გარეთ და მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკურ თანყოფას, ასევე, რომელიც იდება მოვაჭრის სარეწის ფარგლებში ან დისტანციურად, მაგრამ დაუყოვნებლივ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე პირადად და ინდივიდუალურად შეთავაზება მიიღო მოვაჭრის სარეწის ფარგლებს გარეთ.
2. დისტანციური ხელშეკრულება იდება ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით და არ მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკურ თანყოფას.
3. დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ამ კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის პარალელურად, გასაგები ფორმით (მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში - წერილობით) მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია:
 - ა) ხელშეკრულების დადების დროს გამოყენებული დისტანციური კომუნიკაციის ხარჯების შესახებ, თუ იგი არ შედის ძირითად ფასში;
 - ბ) მომხმარებელს საჩივრით მიმართვის უფლების შეზღუდვის ან დაკარგვის პირობების შესახებ, ასევე საჩივრის საფუძვლების არსებობისას, გასაჩივრების პირობებისა და მასთან დაკავშირებული წარმოების შესახებ, მათ შორის, დავის ალტერნატიული საშუალებებით გადაწყვეტის შესაძლებლობის შესახებ;
 - გ) მინიმალურ ვადის შესახებ, რომლის განმავლობაშიც მოვაჭრე კისრულობს ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებებს, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
 - დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის უკან დაბრუნებისთვის საჭირო ხარჯების ერთ-ერთი მხარის მიერ დაფარვის შესახებ;
 - ე) მოვაჭრის მხრიდან ფინანსური გარანტიის მოთხოვნის უფლებისა და ამ მოთხოვნის წინაპირობების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.
4. მოვაჭრე ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს ხელშეკრულების ასლი, მისი წერილობითი ფორმით არსებობის შემთხვევაში, ან ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი. ამ მუხლის მესამე პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს არაუგვიანეს საქონლის მიწოდებამდე ან მომსახურების დაწყებამდე, მარტივად გასაგებ ენაზე, ბეჭდური ფორმით. მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში, ასევე, დისტანციური ხელშეკრულებისას, შესაძლებელია სხვა საშუალების გამოყენებაც. თუ ხელშეკრულებით მომხმარებელს ეკისრება ფასის გადახდა, ამ შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ამ კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ე“, „ი“ ქვეპუნქტებითა და ამ მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს მიაწოდოს მის მიერ ხელშეკრულების დადების ნების გამოვლენამდე.
5. მოვაჭრე ვალდებულია გონივრულ ვადაში დაუდასტუროს მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადება და არაუგვიანეს საქონლის მიწოდებამდე ან მომსახურების დაწყებამდე მიაწოდოს მას ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.
6. სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით ხელშეკრულება დადებულად ითვლება იმ შემთხვევაში, თუ სახეზეა მომხმარებლის ხელმოწერა ან წერილობითი თანხმობა. მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის სატელეფონო კომუნიკაციის დაწყებისთანავე მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია საუბრის კომერციული მიზნისა და საკუთარი და იმ პირის ვინაობის შესახებ, ვისი სახელითაც იგი მოქმედებს.
7. ვებგვერდის მეშვეობით ელექტრონული ვაჭრობის შემთხვევაში, არაუგვიანეს შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია საქონლის

მიწოდებასთან დაკავშირებული სირთულებებისა და მოქმედი გადახდის საშუალებების შესახებ.

მუხლი 9. მომხმარებლის უფლება ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლის ან მომსახურების მიღების დროს

1. მომხმარებელს უფლება აქვს, გარდა ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევებისა, ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მომხმარებლის მიერ საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან, ხოლო მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში - ხელშეკრულების დადებიდან 7 დღის განმავლობაში. [ეს ვადა დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულებების შემთხვევაში შეადგენს 14 დღეს.] საქონლის მფლობელობაში მიღების ვადა აითვლება:

- ა) ბოლო ნივთის მფლობელობაში მიღების დღიდან, თუ ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენს ერთზე მეტი ნივთი და მათი მიწოდება ხორციელდება ცალ-ცალკე
- ბ) საქონლის ბოლო ნაწილის მფლობელობაში მიღების დღიდან, თუ საქონლის მიწოდება ხორციელდება ნაწილ-ნაწილ.

2. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენებით წყდება მხარეთა შორის არსებული ვალდებულებები, ამასთან:

- ა) მოვაჭრე ვალდებულია სრულად დაუბრუნოს მომხმარებელს გადახდილი თანხა, გარდა მიწოდების ხარჯებისა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 დღის განმავლობაში;
- ბ) ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს უფლება აქვს, უარი თქვას თანხის უკან დაბრუნებაზე მანამ, ვიდრე არ დაიბრუნებს საქონელს;
- გ) მომხმარებელი ვალდებულია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემდეგ, დაუყოვნებლივ ან არაუგვიანეს მოვაჭრისათვის შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნიდან 14 დღის ვადაში, დაუბრუნოს მოვაჭრეს ან მოვაჭრის მიერ საამისოდ განსაზღვრულ მესამე პირს მიღებული საქონელი, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ გამოხატა საქონლის საკუთარი ძალებით უკან წაღების ნება.

3. მომხმარებელს არ აქვს უფლება უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ:

- ა) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება სრულად იქნა გაწეული ისე, რომ მოვაჭრემ მომსახურების გაწევა დაიწყო მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით, იმის გათვალისწინებით, რომ მომსახურების სრულად მიღების შემდეგ იგი დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;
- ბ) მომხმარებლისათვის მიწოდებული საქონელი დამზადებულია მისი ინდივიდუალური შეკვეთით ან აშკარად მორგებულია მის პირად საჭიროებებს;
- გ) მომხმარებლისათვის მიწოდებული საქონელი მალეუჭებადია, გააჩნია მოკლე ვარგისიანობის ვადა ან რომლისთვისაც დადგენილია შენახვის სპეციალური წესი;
- დ) მომხმარებლისათვის მიწოდებულია ჰერმეტიკულად დაცული საქონელი, რომელიც ჯანმრთელობის ან ჰიგიენური ნორმების დაცვის თვალსაზრისით, არ ექვემდებარება უკან დაბრუნებას და მისი ჰერმეტიკულობა დარღვეულია დაბრუნების მომენტში;
- ე) მომხმარებლისათვის მიწოდებულია საქონელი, რომელიც მიწოდების დროს, მისი მახასიათებლებიდან გამომდინარე, განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს;
- ვ) მომხმარებლისათვის მიწოდებულია ჟურნალ-გაზეთები ან სხვა სახის პუბლიკაციები, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მიწოდება ხორციელდება სააბონენტო ხელშეკრულების საფუძველზე;
- ზ) ხელშეკრულება დადებულია საჯარო აუქციონის შედეგად;
- თ) მომხმარებელს მიეწოდა ციფრული შინაარსის მქონე საქონელი ინფორმაციის არასხეულებრივ მატარებელზე, თუ აღნიშნული განხორციელდა მომხმარებლის

წინასწარი თანხმობით, იმის გათვალისწინებით, რომ იგი დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;

კ) საქონელს დაკარგული აქვს სასაქონლო სახე, არა აქვს პლომბი ან საწარმოო იარაღი (ეტიკეტი), არ ახლავს საკასო ჩეკი (ან შეძენის დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი), რომელიც გაყიდულ საქონელთან ერთად გადაეცა მომხმარებელს.

ლ) გაწეული მომსახურების ან საქონლის ღირებულება არ აღემატება 25 ლარს.

მუხლი 10. სამომხმარებლო საქონლის ნასყიდობა და მასთან დაკავშირებული გარანტიები

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულების შესაბამისი საქონელი.

2. თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმებულან საქონელი ჩაითვლება ხელშეკრულების შესაბამისად, თუ იგი აკმაყოფილებს შემდეგ მოთხოვნებს:

ა) შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და გააჩნია იგივე თვისებები, რაც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საჩვენებელ საქონელს გააჩნდა;

ბ) ვარგისია იმგვარი სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც ამ ტიპის საქონელი ჩვეულებრივ გამოიყენება;

გ) გამოსადეგია მომხმარებლის მიერ დასახული მიზნისათვის, რომლის თაობაზეც მოვაჭრე მომხმარებელს ხელშეკრულების დადების ეტაპზე დაეთანხმა;

დ) აქვს ის თვისებები, რომელიც ამ ტიპის საქონლისათვის ჩვეულებრივია და რომლის გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლება ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომელიც გაკეთდა მოვაჭრის, მწარმოებლის ან ბაზარზე განათავსებაზე პასუხისმგებელი სხვა პირის მიერ, მათ შორის რეკლამისა და ეტიკეტის საშუალებით. აღნიშნული წესი საჯარო განცხადებებთან მიმართებით არ გამოიყენება იმ შემთხვევებში, როდესაც მოვაჭრე დაამტკიცებს, რომ მან არ იცოდა ან არ შეიძლებოდა სცოდნოდა იმ მახასიათებლების შესახებ, რომლებიც შემდგომ აღმოაჩნდა საქონელს ან მათ შესახებ წინასწარ ეცნობა მომხმარებელს ხელშეკრულების დადების დროს.

3. მოვაჭრის მიერ ან მისი პასუხისმგებლობის ქვეშ, საქონლის არასწორი დამონტაჟების შედეგად წარმოქმნილი შეუსაბამობა უთანაბრდება ხელშეკრულების პირობებთან საქონლის შეუსაბამობას, თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენდა. აღნიშნული წესი, ასევე ვრცელდება საქონელზე, რომელიც განკუთვნილია მომხმარებლის მიერ ასაწყობად ან დასამონტაჟებლად და საქონელზე თანდართული ინსტრუქციის ნაკლოვანების გამო აწყობა ან მონტაჟი არასწორად განხორციელდა.

4. მომხმარებელი, რომლის მიერ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების შეუსაბამო აღმოჩნდა, უფლებამოსილია მოითხოვოს მოვაჭრისგან საქონლის გადაცვლა ან შეკეთება, ხელშეკრულების პირობებთან მისი შესაბამისობაში მოყვანის მიზნით.

5. მოვაჭრეს შეუძლია უარი თქვას როგორც ნაკლის გამოსწორებაზე, ასევე ნივთის შეცვლაზე, თუ ეს მოითხოვს შეუსაბამოდ დიდ ხარჯებს. ასეთ შემთხვევაში მომხმარებელი უფლებამოსილია, დაუყოვნებლივ გავიდეს ხელშეკრულებიდან და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს ხელშეკრულების შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება.

6. საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა უნდა განხორციელდეს გონივრულ ვადაში, რომლის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს:

- ა) ფასის შემცირება იმ ოდენობით, რაც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებასთან შესაბამისობაში მოყვანისათვის;
- ბ) ხელშეკრულებიდან გასვლა და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით ხელშეკრულების შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება. (საქონლის დაბრუნება და თანხის უკან დაბრუნება. თანხის უკან დაბრუნების დროს მხედველობაში მიიღება ხელშეკრულების დადების მომენტისათვის არსებული ფასი).
7. ხელშეკრულებასთან საქონლის შესაბამისობაში მოსაყვანად საჭირო ყველა ხარჯი (მათ შორის, ტრანსპორტირების, სამუშაო ძალის და მასალების) უნდა გაიღოს მოვაჭრემ.
8. მომხმარებელს უფლება აქვს წარადგინოს ამ მუხლით დადგენილი მოთხოვნები, თუ საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობა აღმოჩენილია საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 2 წლის ან საქონლის ვარგისიანობის ვადის განმავლობაში, საქონელზე მისი მკაფიოდ მითითების შემთხვევაში და მოთხოვნის წარდგენა დასაშვებია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის აღმოჩენიდან 2 თვის ვადაში.
9. მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს ამ მუხლით განსაზღვრული მომხმარებლის მოთხოვნები იმ შემთხვევაში, თუ ვერ დაამტკიცებს, რომ შეუსაბამობა ხელშეკრულებასთან წარმოიშვა მომხმარებლის მიერ საქონლით არასათანადო სარგებლობის გამო.
10. ბათილია ხელშეკრულების ან გარანტიის პირობა, რომელიც აუარესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილთან შედარებით.

მუხლი 11. მომსახურებასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევის შედეგები

1. მომსახურების გამწევი ვალდებულია გაუწიოს მომხმარებელს ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურება.
2. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადების გადაცილების, აგრეთვე ნაკლოვანებათა აღმოჩენის შემთხვევაში, მომსახურების გამწევს უნდა დაუდგინოს მომსახურების გაწევისა და ნაკლოვანებათა აღმოფხვრის გონივრული ვადა, რომლის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:
- ა) დაავალოს მომსახურების გაწევა/ნაკლოვანებათა აღმოფხვრა სხვა პირს მომსახურების გამწევის ხარჯზე;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება.
3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა არ არის სავალდებულო მაშინ, როდესაც აშკარაა, რომ მას არავითარი შედეგი არ ექნება ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება დაუკავშირა მომსახურების დროულ მიღებას.
4. ხელშეკრულების დარღვევის ასეთ შემთხვევაში, როდესაც მომსახურების გამწევი დროულად არ შეუდგა მომსახურების გაწევას ან პროცესი ჭიანჭურდება, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების დათქმულ ვადაში მომსახურების გაწევას, მომსახურების გამწევს არ აქვს უფლება მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული დანახარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე უკვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ ნაწილობრივი შესრულებისადმი მომხმარებელმა დაკარგა ინტერესი.
5. მომხმარებელს უფლება აქვს წარადგინოს ამ მუხლით დადგენილი მოთხოვნები მომსახურების მიღების დროს, ხოლო იმ შემთხვევაში, როდესაც ნაკლის აღმოჩენა შეუძლებელია მომსახურების მიღებისას – მთელი საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში; ასეთის არარსებობის შემთხვევაში – მომსახურების მიღებიდან 2 წლის განმავლობაში.
6. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ნაკლოვანებათა უსასყიდლოდ აღმოფხვრა საგარანტიო ვადის დამთავრების შემდეგაც, თუ საგარანტიო პერიოდში აღმოჩენილი

იქნება მომსახურების გამწევის მიზნით დაშვებული არსებითი ხარვეზები. აღნიშნული მოთხოვნის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს ისარგებლოს ამ მუხლის მე-2 პუნქტით მინიჭებული უფლებებით.

მუხლი 12. ხელშეკრულების უსამართლო პირობები

1. ხელშეკრულების პირობები, რომლებიც მხარეთა ინდივიდუალური შეთანხმების საგანს არ წარმოადგენდა, უნდა ჩაითვალოს უსამართლოდ, თუ ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს მომხმარებლის საზიანოდ გაუმართლებელ დისბალანსს სახელშეკრულებო უფლება-მოვალეობებში.
2. მტკიცების ტვირთი იმისა, რომ ხელშეკრულების პირობები წარმოადგენდა ინდივიდუალური მოლაპარაკების საგანს, ეკისრება მოვაჭრეს.
3. ხელშეკრულების პირობის უსამართლოდ ცნობისას მხედველობაში არ მიიღება ხელშეკრულების ფასისა და ხელშეკრულების საგნის ადეკვატურობა, თუ აღნიშნული წარმოადგენდა მხარეთა შეთანხმების საგანს.
4. მომხმარებლისათვის წერილობითი ფორმით მიწოდებული პირობები უნდა ჩამოყალიბდეს მკაფიო და გასაგებ ენაზე. ხელშეკრულების ბუნდოვანი პირობები განიმარტება მომხმარებლის სასარგებლოდ.

მუხლი 13. შეცდომაში შემყვანი რეკლამა და კომერციული საქმიანობა

1. ამ კანონის მიზნებისთვის შეცდომაში შემყვანია ნებისმიერი ფორმით გამოხატული რეკლამა, რომელიც უშუალოდ მიმართულია ან სხვაგვარად აღწევს მომხმარებელამდე ისეთი სახითა და შინაარსით, რომელიც მომხმარებელს უქმნის ან სავარაუდოდ შეუქმნის ისეთ მცდარ წარმოდგენას, რომლის საფუძველზეც მომხმარებელი იღებს გარიგების დადების გადაწყვეტილებას.
2. იმის დასადგენად შეცდომაში შემყვანია თუ არა რეკლამა, მხედველობაში მიიღება ყველა არსებითი გარემოება, მათ შორის მიწოდებული ინფორმაცია:
 - ა) საქონლის ბუნებისა და ძირითადი მახასიათებლების შესახებ, როგორცაა ვარგისიანობა, გამოყენებადობა, შემადგენლობა, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიზნისადმი შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, სპეციფიკაცია, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვის და შენახვის პირობები, გამოყენების შედეგები, ასევე საქონლის ტესტირების შედეგები და მის საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;
 - ბ) ფასის, მისი შეთავაზების ან დაანგარიშების მეთოდისა და მასთან დაკავშირებული პირობების შესახებ;
 - გ) რეკლამის დამკვეთის/რეკლამის მწარმოებლის/რეკლამის გამავრცელებლის უფლებების შესახებ, როგორცაა მისი იდენტობა, კვალიფიკაცია, საწარმოო, კომერციული ან ინტელექტუალური საკუთრების უფლება.
3. შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისათვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდება, რასაც შედეგად მოჰყვება ან შეიძლება მოჰყვეს მომხმარებლის მოტყუება ან შეცდომაში შეყვანა, ასევე ფაქტობრივად სწორი ინფორმაციის მიწოდება არასწორ კონტექსტში ან არასრულად, რის საფუძველზეც მომხმარებელმა დადო ან შეიძლება დაედო ხელშეკრულება, რომელსაც სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდების შემთხვევაში, არ დადებდა.
4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:
 - ა) საქონლის ბუნებასა და მთავარ მახასიათებლებს, როგორცაა ვარგისიანობა, გამოყენებადობა, შემადგენლობა, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიზნისადმი შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, სპეციფიკაცია, გეოგრაფიული ან კომერციული

წარმომავლობა, გადაზიდვის და შენახვის პირობები, გამოყენების შედეგები, ასევე საქონლის

ტესტირების შედეგები და მის საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) ფასს ან ფასის დაანგარიშების სათანადო მეთოდს, ან მითითებას სპეციალურ ფასზე;

გ) მოვაჭრის ან მწარმოებლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებების ქონას ან მათთან კავშირს, ასევე სხვა უფლებებს წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებით;

დ) მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლის და შეკეთების, ასევე საჩივრებით მიმართვის შესაძლებლობისა და ფორმის შესახებ.

5. შეცდომაში შემყვანია კომერციულ საქმიანობა მაშინაც, როდესაც აღნიშნული საქმიანობა ყველა გარემოებისა და ვითარების გათვალისწინებით, იწვევს მომხმარებლის მიერ ისეთი ხელშეკრულების დადებას, რომელსაც იგი არ დადებდა იმ შემთხვევაში, რომ ჰქონოდა ინფორმაცია:

ა) საქონლის ან მომსახურების მარკეტინგის შესახებ, მათ შორის, შედარებითი რეკლამის სახით, რაც მოიცავს სავაჭრო მარკას, სახელს და სხვა განმასხვავებელ ნიშნებს;

ბ) საქონლის ან მომსახურების შესახებ სწორი ინფორმაციის მიწოდების პარალელურად, საქონლის ან მომსახურების ნაკლოვანების შესახებ.

მუხლი 14. ინფორმაცია საქონლის ფასის შესახებ

1. ამ კანონის მიზნებისთვის:

ა) გასაყიდი ფასი - ერთეული ან გარკვეული რაოდენობის საქონლის საბოლოო სარეალიზაციო ფასი, რომელიც მოიცავს დღგ-ს და სხვა გადასახადებს;

ბ) ერთეული ფასი - საქონლის საბოლოო სარეალიზაციო ფასი, რომელიც მოიცავს დღგ-ს და სხვა გადასახადებს ერთი კილოგრამი, ერთი ლიტრი, ერთი მეტრი, ერთი კვადრატული მეტრი ან ერთი კუბური მეტრი საქონლისთვის, ან განსხვავებული სიდიდის ერთეული, რომელიც ფართოდ არის გამოყენებული ქვეყანაში საქონლის საბაზრო მიმოქცევისას.

2. მოვაჭრე ვალდებულია ნათელი და გასაგები ფორმით უზრუნველყოს საქონელზე გასაყიდი და ერთეული ფასების მითითება. ერთეული ფასის მითითება არ არის აუცილებელი, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

3. ფასის მითითება არ არის აუცილებელი, თუ:

ა) საქონლის მიწოდება მომსახურების ნაწილია;

ბ) საქონლის რეალიზაცია ხდება აუქციონზე;

გ) გასაყიდად წარმოდგენილია ხელოვნების ნიმუშები ან ანტიკვარული ნივთები.

4. საქონელზე, რომელიც წინასწარ არ არის შეფუთული და აიწონება ან აიზომება მომხმარებლის თვალწინ საკმარისია მხოლოდ ერთეული ფასის მითითება.

თავი III.

მომხმარებელთა ომბუდსმენი

მუხლი 15. მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილება

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენი ზედამხედველობს საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, ავლენს ამ უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დარღვევის ფაქტს და ამ

კანონით დადგენილი წესით ხელს უწყობს პირის დარღვეული უფლებების აღდგენას, მათ შორის მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დავის მოგვარების ალტერნატიული საშუალებების გამოყენებით. მისი უფლებამოსილება ვრცელდება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ყველა სფეროზე, გარდა იმ სფეროებისა, რომლებსაც ჰყავთ დამოუკიდებელი მარეგულირებელი ორგანოები.

2. საქართველოს კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილებების განსახორციელებლად მომხმარებელთა ომბუდსმენი:

ა) განიხილავს იმ მომხმარებლის ან მომხმარებელთა ჯგუფის განცხადებას, რომელიც ეხება მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას.

ბ) შეისწავლის მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტებს როგორც განცხადების ან საჩივრის არსებობისას, ისე საკუთარი ინიციატივით და გამოსცემს შესაბამის რეკომენდაციას;

გ) ახორციელებს წარმომადგენლობით უფლებამოსილებას სასამართლოში მოხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით;

დ) ამ კანონის მიზნებისათვის შეიმუშავებს მოსაზრებებს აუცილებელი საკანონმდებლო ცვლილებების შესახებ და მათ საკანონმდებლო წინადადების სახით წარუდგენს საქართველოს პარლამენტს;

ე) აღრიცხავს და აანალიზებს სტატისტიკურ მონაცემებს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების შესახებ;

ვ) ახორციელებს ღონისძიებებს მომხმარებელთა უფლებების საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ასამაღლებლად;

ზ) მომხმარებელთა უფლებების საკითხებზე თანამშრომლობს საერთაშორისო სახელმწიფო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

თ) ცალკეულ შემთხვევებში საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოში შეასრულოს სასამართლოს მეგობრის (Amicus Curiae) ფუნქცია.

მუხლი 16. მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობის სამართლებრივი საფუძვლები

მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობის სამართლებრივი საფუძვლებია: საქართველოს კონსტიტუცია, საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულებები, საერთაშორისო სამართლის საყოველთაოდ აღიარებული პრინციპები და ნორმები, ეს კანონი, საქართველოს სხვა საკანონმდებლო აქტები და კანონქვემდებარე აქტები.

მუხლი 17. მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობის ძირითადი პრინციპები

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენი უფლებამოსილების განხორციელებისას დამოუკიდებელია. მომხმარებელთა ომბუდსმენზე რაიმე სახის არასათანადო ზემოქმედება და არასამართლებრივი ჩარევა აკრძალულია, რაც გულისხმობს პირის ქმედებას, კერძოდ, ზემოქმედებას, ჩარევას, ხელის შეშლას ან სხვაგვარ ზეგავლენას მომხმარებელთა ომბუდსმენტთან მიმდინარე განხილვების შედეგებზე ან მის მიერ

გადაწყვეტილებების მიღებაზე ან აპარატის თანამშრომელთა საქმიანობაზე, იმ გზით, რომელიც არ შეესაბამება ამ კანონსა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიულ აქტებს, იმ მიზნით, რომ მიიღოს სარგებელი ან განსაკუთრებული მოპყრობა;

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენი საქმიანობის პროცესში ხელმძღვანელობს სამართლიანობის, ობიექტურობის, მიუკერძოებლობისა და კანონიერების პრინციპებით.

3. მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლება აქვს არ მისცეს ჩვენება იმ ფაქტთან დაკავშირებით, რომელიც მას როგორც მომხმარებელთა ომბუდსმენს, გაანდეს. ეს უფლება მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლებამოსილების შეწყვეტის შემდეგაც უნარჩუნდება.

მუხლი 18. მომხმარებელთა ომბუდსმენს თანამდებობაზე დანიშვნა და მისი უფლებამოსილების შეწყვეტა.

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობაზე შეიძლება დაინიშნოს საქართველოს მოქალაქე, რომელსაც აქვს უმაღლესი იურიდიული განათლება.

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენს თანამდებობაზე 5 წლის ვადით ნიშნავს საქართველოს პრემიერ-მინისტრი, საქართველოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებთან კონსულტაციის საფუძველზე. ერთი და იგივე პირი მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობაზე შეიძლება დაინიშნოს ზედიზედ მხოლოდ ორჯერ.

3. მომხმარებელთა ომბუდსმენის შრომითი გასამრჯელოს (ხელფასის) ოდენობა დგინდება საქართველოს პრემიერ-მინისტრის სამართლებრივი აქტით.

4. მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლებამოსილება უწყდება:

ა) საქართველოს მოქალაქეობის დაკარგვის შემთხვევაში;

ბ) საკუთარი უფლებამოსილების ზედიზედ 4 თვის განმავლობაში განუხორციელებლობის შემთხვევაში;

გ) მის მიმართ სასამართლოს გამამტყუნებელი განაჩენის კანონიერ ძალაში შესვლის შემთხვევაში;

დ) სასამართლოს მიერ მხარდაჭერის მიმღებად ცნობის, უგზოუკვლოდ დაკარგულად აღიარების ან გარდაცვლილად გამოცხადების შემთხვევაში;

ე) მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობასთან შეუთავსებელი საქმიანობის დაწყების ან თანამდებობაზე დანიშნიდან 10 დღის შემდეგ მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობასთან შეუთავსებელი საქმიანობის გაგრძელების შემთხვევაში;

ვ) საქართველოს პრემიერ-მინისტრის გადაწყვეტილებით;

ზ) გარდაცვალების შემთხვევაში.

5. ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილება შეწყვეტილად ჩაითვლება. საქართველოს პრემიერ-მინისტრი გამოსცემს შესაბამის სამართლებრივ აქტს მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილების შეწყვეტის თაობაზე.

6. მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილების შეწყვეტის შემთხვევაში, მის მოვალეობას ასრულებს მომხმარებელთა ომბუდსმენის მოადგილე (შემდგომში - მოადგილე).

მუხლი 19. მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობასთან შეუთავსებელი საქმიანობა

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლება არ აქვს, ახორციელებდეს სხვა ანაზღაურებად საქმიანობას, გარდა სამეცნიერო, პედაგოგიური და შემოქმედებითი საქმიანობებისა.

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლება არ აქვს, იყოს პოლიტიკური პარტიის წევრი ან მონაწილეობდეს პოლიტიკურ საქმიანობაში.

3. მომხმარებელთა ომბუდსმენი ვალდებულია თანამდებობაზე დანიშნვიდან 10 დღის ვადაში შეწყვიტოს მომხმარებელთა ომბუდსმენის თანამდებობასთან შეუთავსებელი საქმიანობა.

მუხლი 20. მომხმარებელთა ომბუდსმენის აპარატის შემადგენლობა და მისი სტრუქტურა

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილების განხორციელების უზრუნველსაყოფად იქმნება მომხმარებელთა ომბუდსმენის აპარატი (შემდგომ – აპარატი), რომლის სტრუქტურას, მუშაობის წესს და ორგანიზებას განსაზღვრავს საქართველოს მომხმარებელთა ომბუდსმენი დებულებით.

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენს ჰყავს მოადგილე, რომლის უფლებამოსილება განისაზღვრება მომხმარებელთა ომბუდსმენის აპარატის დებულებით. მომხმარებელთა ომბუდსმენის მოადგილეს თანამდებობაზე ნიშნავს და თანამდებობიდან ათავისუფლებს მომხმარებელთა ომბუდსმენი.

3. მომხმარებელთა ომბუდსმენის მოადგილეზე ვრცელდება ამ კანონის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტისა და მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის მოქმედება, აგრეთვე მომხმარებელთა ომბუდსმენისთვის ამ კანონით დადგენილი თანამდებობრივი შეუთავსებლობის მოთხოვნები.

4. მომხმარებელთა ომბუდსმენის მოადგილე და აპარატი მოქმედებენ მომხმარებელთა ომბუდსმენის სახელით და მის მიერ განსაზღვრული უფლებამოსილებით.

5. მომხმარებელთა ომბუდსმენი:

ა) ზედამხედველობს და კოორდინაციას უწევს აპარატის საქმიანობას;

ბ) ამტკიცებს აპარატის დებულებას და აპარატის შინაგანაწესს;

გ) თანამდებობებზე ნიშნავს და თანამდებობებიდან ათავისუფლებს აპარატის თანამშრომლებს, აპარატის თანამშრომლებთან აფორმებს შრომით ხელშეკრულებებს;

დ) განსაზღვრავს აპარატის თანამშრომელთა ფუნქციებს;

ე) აპარატის თანამშრომლების მიმართ იყენებს წახალისებისა და დისციპლინური პასუხისმგებლობის ღონისძიებებს;

ვ) ამტკიცებს აპარატში სტაჟირების გავლის წესს.

5. სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახური

სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახური არის აპარატის შემადგენელი ერთეული, რომელიც ამ კანონით დადგენილი წესითა ახორციელებს სასამართლოში მომხმარებლის წარმომადგენლობას.

6. სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახურის შემადგენლობაში შედიან ხელმძღვანელი, ადვოკატები, ადვოკატის თანაშემწე.

7. სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახურის ადვოკატი თავისი საქმიანობის განხორციელებისას ხელმძღვანელობს საქართველოს კონსტიტუციით, ამ კანონით, „ადვოკატთა შესახებ“ საქართველოს კანონით, აპარატის დებულებითა და სხვა შესაბამისი ნორმატიული აქტებით.

8. დაუშვებელია სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახურის საქმიანობაზე უკანონო ზემოქმედება.

9. სასამართლოში წარმომადგენლობის სამსახურის ხელმძღვანელის, ადვოკატების, ადვოკატის თანაშემწეების უფლებამოსილებანი, შრომის ანაზღაურების ოდენობისა და გაცემის წესი განისაზღვრება აპარატის დებულებით.

მუხლი 21. განცხადების განხილვა

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენი განიხილავს განცხადებას, რომელიც შეეხება მომხმარებელთა უფლებების ხელყოფას. განცხადება მომხმარებელთა ომბუდსმენს წარედგინება მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით.

2. პირს უფლება აქვს, მომხმარებელთა ომბუდსმენს უფლებამოსილი ან კანონიერი წარმომადგენლის მეშვეობით მიმართოს. პირის წარმომადგენელი უნდა აკმაყოფილებდეს საქართველოს კანონმდებლობით წარმომადგენლისთვის დადგენილ მოთხოვნებს.

4. მომხმარებელთა ომბუდსმენი განცხადებას არ განიხილავს, თუ:

ა) განმცხადებელმა უარი თქვა განცხადების განხილვაზე;

ბ) განცხადება განმეორებით არის წარდგენილი, მის თაობაზე მიღებულია რეკომენდაცია და არ არსებობს ახალი გარემოება/მტკიცებულება;

გ) განცხადება არაუფლებამოსილი პირის მიერ არის წარდგენილი;

დ) განცხადება ანონიმურია ან განმცხადებელთან დაკავშირება შეუძლებელია;

ე) განმცხადებელმა ხარვეზი ხარვეზის გამოსასწორებლად დადგენილ ვადაში არ გამოსასწორა.

6. განმცხადებელს მიეთითება ხარვეზის გამოსწორების თაობაზე და მის გამოსასწორებლად მიეცემა გონივრული ვადა, თუ:

ა) განცხადება (გარდა ელექტრონული ფორმით წარდგენილისა) ხელმოუწერელია;

ბ) განცხადება წარმომადგენლის მიერ არის წარდგენილი და მას არ ერთვის წარმომადგენლობის უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

გ) განცხადებიდან ვერ ირკვევა პირის როგორც მომხმარებლის უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დარღვევის ფაქტი ან/და მოთხოვნის არსი.

7. მომხმარებელთა ომბუდსმენი განცხადებას განიხილავს მისი რეგისტრაციიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში. განცხადების განხილვა ჩერდება მასში აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებული ინფორმაციის/დოკუმენტის გამოთხოვის შემთხვევაში. განცხადების განხილვის შეჩერება იწვევს მისი განხილვის ვადის დინების შეჩერებას არაუმეტეს 45 კალენდარული დღისა.

8. მომხმარებელთა ომბუდსმენი უფლებამოსილია განცხადებაში აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებული ინფორმაცია/დოკუმენტი გამოითხოვოს იმ პირისგან, რომლის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება/განხორციელებული ქმედება შესაძლოა არღვევდეს განმცხადებლის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს.

9. მომხმარებელთა ომბუდსმენი უფლებამოსილია განმცხადებელს მოსთხოვოს მისი განცხადების განხილვისთვის საჭირო დამატებითი ინფორმაციის/დოკუმენტის წარდგენა. ამ შემთხვევაში მომხმარებელთა ომბუდსმენს ინფორმაცია/დოკუმენტი უნდა წარედგინოს გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს მოთხოვნის მიღებიდან 30 კალენდარული დღისა.

10. მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტის გამოვლენის შემთხვევაში მომხმარებელთა ომბუდსმენი შესაბამის პირს მიმართავს მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენის ღონისძიებათა განხორციელების შესახებ რეკომენდაციით.

11. მომხმარებელთა ომბუდსმენის რეკომენდაცია უნდა შეიცავდეს:

ა) განმცხადებლის დასახელებასა და საიდენტიფიკაციო ნომერს;

ბ) მოვაჭრის რეკვიზიტებს;

გ) დარღვეული უფლების აღწერას;

დ) ფაქტების აღწერას;

ე) განმცხადებლის არგუმენტაციას;

ვ) აღნიშნულ საქმესთან დაკავშირებით მიღებულ ინფორმაციას/დოკუმენტს;

ზ) პირის დარღვეული უფლების აღდგენის ღონისძიებათა განხორციელების შესახებ რეკომენდაციას.

12. მომხმარებელთა ომბუდსმენის მიერ განცხადების განხილვის შედეგები ეცნობება განმცხადებელს.

13. მომხმარებელთა ომბუდსმენის მიერ განცხადების განხილვა არ ზღუდავს პირის უფლებას, გამოიყენოს უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის სხვა საშუალებები, მათ შორის, მიმართოს სასამართლოს.

მუხლი 22. მომხმარებელთა ომბუდსმენის წლიური ანგარიში

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენი ამზადებს წლიურ ანგარიშს განხორციელებული საქმიანობის შესახებ. მომხმარებელთა ომბუდსმენის წლიური ანგარიში საჯაროა და მის გამოქვეყნებას მომხმარებელთა ომბუდსმენი უზრუნველყოფს.

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენი ყოველწლიურად, არაუგვიანეს 1 მარტისა, პარლამენტს წარუდგენს მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობის შესახებ ანგარიშს.

მუხლი 23. მომხმარებელთა ომბუდსმენის ქონება და დაფინანსების წყარო.

1. მომხმარებელთა ომბუდსმენს საკუთარი უფლებამოსილების შეუფერხებლად განსახორციელებლად, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გადაეცემა შესაბამისი ქონება.

2. მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობა ფინანსდება საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

3. მომხმარებელთა ომბუდსმენი უფლებამოსილია, საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტიდან მიღებული დაფინანსების გარდა, ამ კანონით გათვალისწინებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მიიღოს გრანტი.

4. მომხმარებელთა ომბუდსმენი განკარგავს მისთვის გამოყოფილ სახსრებს და უზრუნველყოფს გადაცემული ქონების შენახვასა და მიზნობრივ გამოყენებას.

თავი IV.

საზოგადოებრივი დაცვა

მუხლი 24. არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირები

1. არასამთავრობო ორგანიზაციები უფლებამოსილნი არიან მონაწილეობა მიიღონ მომხმარებელთა დაცვის პოლიტიკის განვითარებასა და განხორციელებაში, მათ შორის:

ა) ითანამშრომლონ მეწარმეთა გაერთიანებებთან და შესაბამის სახელმწიფო ორგანოებთან მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად;

ბ) ხელი შეუწყოს სამომხმარებლო დაცვის მედიაციის საშუალებით მოგვარებას;

გ) მონაწილეობა მიიღონ საქონლის და მომსახურების უსაფრთხოების მოთხოვნათა შესაბამისი მოთხოვნების შემუშავებაში და ჩაატარონ საქონლის და მომსახურების ხარისხისა და უსაფრთხოების დამოუკიდებელი ექსპერტიზა;

დ) მონაწილეობა მიიღონ მომხმარებელთა საგანმანათლებლო საქმიანობის და ინფორმირებულობის ღონისძიებებისა და პროგრამების განხორციელებაში სახელმწიფო ორგანოებთან ერთად.

2. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით განხორციელებული არასამთავრობო ორგანიზაციების აქტივობები შეიძლება დაფინანსდეს სახელმწიფო ბიუჯეტიდან საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

თავი V
გარდამავალი დებულებები

მუხლი 25. კანონის ამოქმედება

1. ეს კანონი ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.
2. ამ კანონის მე-3 თავი ამოქმედდეს 2017 წლის 1 იანვრიდან.

საქართველოს პრეზიდენტი

გიორგი მარგველაშვილი

ქუთაისი

2016 წელი