



მომხმარებლის დაცვის
ეროვნული სტრატეგია
2024-2027

სარჩევი

| | |
|--|----|
| აბრევიატურა | 2 |
| 1. შესავალი | 3 |
| 2. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა და საჯარო კონსულტაციები..... | 6 |
| 3. მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლებრივი და ინსტიტუციური ჩარჩო საქართველოში..... | 8 |
| 4. მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელი უწყებები და მათი უფლებამოსილება..... | 9 |
| 5. არსებული სიტუაციის ანალიზი - ძირითადი პრობლემები, უარყოფითი შედეგები, პრობლემის გამომწვევი ფაქტორები..... | 13 |
| 6. მომხმარებლის უფლებების დაცვის უწყებების მიერ სამომავლოდ დაგეგმილი საკანონმდებლო ინიციატივები..... | 15 |
| 7. სტრატეგიული ჩარჩო | 16 |
| 8. სტრატეგიის მიზნები და ამოცანები..... | 17 |
| მიზანი I - მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით სამართლებრივი ჩარჩოს დახვეწის პროცესის გაგრძელება | 17 |
| ამოცანა 1.1: ევროკავშირის შესაბამისი დირექტივების დებულებებთან დაახლოების მიზნით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის განახლების ფასილიტაცია | 17 |
| ამოცანა 1.2: მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით, სახელმძღვანელო დოკუმენტების შემუშავება/განახლება | 20 |
| ამოცანა 1.3: მონაცემთა შეგროვებისა და შეფასების სქემების შემუშავება | 21 |
| მიზანი II - სამომხმარებლო განათლების და თანამშრომლობის გაძლიერება | 22 |
| ამოცანა 2.1 სამომხმარებლო განათლების გაზრდის მიზნით ძალისხმევის გაძლიერება..... | 22 |
| ამოცანა 2.2: მომხმარებელთა დაცვის სფეროში ეროვნული და საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა..... | 25 |
| 9. სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის განხორციელება..... | 26 |
| 10. სტრატეგიის განხორციელების მონიტორინგის მექანიზმები და დაფინანსება..... | 28 |
| დანართი 1: პრობლემის ხის ანალიზი..... | 29 |
| დანართი N2: SWOT-ანალიზი..... | 31 |
| დანართი 3: მომხმარებლის დაცვის უწყებებისა და არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ წარმოდგენილი პასუხების შეჯამება | 32 |
| დანართი 4: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ევროკავშირის კანონმდებლობასთან დაახლოების მდგომარეობა | 37 |

აბრევიატურა

| | |
|---------------|--|
| OECD | ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაცია |
| UNCTAD | გაეროს ვაჭრობისა და განვითარების კონფერენცია |
| ICPEN | მომხმარებლის დაცვისა და აღსრულების საერთაშორისო ქსელი |
| გაერო | გაერთიანებული ერების ორგანიზაცია |
| SDGs | გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მდგრადი განვითარების მიზნები |

1. შესავალი

მეწარმეობის თავისუფლება უზრუნველყოფილია. აკრძალულია მონოპოლიური საქმიანობა, გარდა კანონით დაშვებული შემთხვევებისა. მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

საქართველოს კონსტიტუცია, მუხლი 26 (4)

წინამდებარე დოკუმენტი არის საქართველოს მომხმარებლის დაცვის პირველი ეროვნული სტრატეგია (შემდგომში - სტრატეგია) – ოთხწლიანი პერიოდის დაგეგმვის დოკუმენტი, რომელიც ადგენს მომხმარებელთა დაცვის პოლიტიკის მიზნებსა და ამოცანებს. სტრატეგია ეხება მომხმარებლის დაცვის რეგულირებისა და აღსრულების ამჟამინდელ სტატუსს, ასახავს არსებულ გამოწვევებს, რომლებსაც აწყდებიან სხვადასხვა დაინტერესებული მხარეები და მიმოიხილავს აუცილებელ ზომებს საქართველოში მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მისაღწევად.

სტრატეგია შემუშავებულია საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) მიმდინარე ევროკავშირის დახმარების პროექტის (Twinning) საერთაშორისო ექსპერტების დახმარებით, ეროვნული კომპეტენტური ორგანოებისა და მომხმარებლის დაცვის საკითხებზე მომუშავე არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან მიღებული პასუხების გათვალისწინებით (იხ. დანართი N3). საქართველოს ევროკავშირში გაწევრიანების თვალსაზრისით, სტრატეგია ასახავს მომხმარებლის დაცვის სფეროში ევროკავშირის და სხვა საერთაშორისო გამოცდილებას. მათ შორის, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ახალ დღის წესრიგს, ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) რეკომენდაციებს¹, გაეროს ვაჭრობისა და განვითარების კონფერენციის (UNCTAD) და მომხმარებლის დაცვისა და აღსრულების საერთაშორისო ქსელის (ICPEN) ანგარიშებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში, ასევე, ევროკავშირის უახლეს კანონმდებლობას მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით² და 2015 წელს, გაეროს მდგრადი განვითარების სამიტზე, მიღებულ მდგრადი განვითარების მიზნებს (SDGs) - მსოფლიოს განვითარების „დღის წესრიგი“ 2015-2030 წლებისთვის.³

¹ OECD Consumer policy site - <https://www.oecd.org/sti/consumer/>

² Directive 2005/29/EC on unfair commercial practice, Directive 2008/48/EC on credit agreements for consumers, Directive 2011/83/EU on consumer rights, Regulation 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes, Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, Directive 2019/2161 as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules, [Representative Actions Directive 2020/1828](#), etc.

³ The 2030 Agenda for Sustainable Development's 17 Sustainable Development Goals (SDGs) იხ.:

https://sdgs.un.org/sites/default/files/2020-09/SDG%20Resource%20Document_Targets%20Overview.pdf

2014 წლის 18 ივლისს საქართველომ ხელი მოაწერა ევროკავშირთან ასოცირების შეთანხმებას⁴ (შემდგომში - ასოცირების შეთანხმება), რომელიც სრულად ამოქმედდა 2016 წლის პირველი ივლისიდან. დოკუმენტის მე-13 თავი (345-347-ე მუხლები) ყურადღებას ამახვილებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის ძირითად პრინციპებზე. ასოცირების შეთანხმების 345-ე მუხლის თანახმად, „მხარეები ითანამშრომლებენ, რათა უზრუნველყონ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და მიაღწიონ თავსებადობას მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის“.

საქართველოს ევროკავშირში გაწევრიანების თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია, ყურადღება გამახვილდეს ევროპული სამომხმარებლო პოლიტიკის მიზანზე - გახადოს ევროკავშირი რეალურად ხელშესახები 500 მილიონი მოქალაქისთვის მათი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დაცვის უზრუნველყოფით. აღნიშნული ნიშნავს:

- მომხმარებელთა დაცვის ხელშეწყობას იმ სერიოზული რისკებისა და საფრთხეებისგან, რომლებსაც ისინი ვერ უმკლავდებიან, როგორც ცალკეული ინდივიდები;
- სწორი, მკაფიო და თანმიმდევრული ინფორმაციის საფუძველზე არჩევანის გაკეთების უზრუნველყოფის ხელშეწყობას;
- მათი კეთილდღეობის გაძლიერებასა და მათი უსაფრთხოებისა და ეკონომიკური ინტერესების ეფექტიანად დაცვას.

ევროკავშირის კანონმდებლობა, უპირველეს ყოვლისა, მიზნად ისახავს მომხმარებლების უსაფრთხოების, ჯანმრთელობის, ეკონომიკური და სამართლებრივი ინტერესების დაცვას, ასევე, სთავაზობს კომპენსაციის მიღებისა და ზოგადად, პროდუქციის უსაფრთხოების სისტემებს.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით, 2020 წლის 13 ნოემბერს ევროკომისიამ მიიღო ახალი დღის წესრიგი⁵, ევროკავშირის სამომხმარებლო პოლიტიკის განახლებული საერთო სტრატეგიული ჩარჩო. ახალი სამომხმარებლო დღის წესრიგი (შემდგომში - დღის წესრიგი) - „მომხმარებელთა მედეგობის გაძლიერება მდგრადი აღდგენისთვის“, წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო პოლიტიკის 2020-2025 წლების განახლებულ ხედვას. დღის წესრიგი მოიცავს შემდეგ ხუთ ძირითად პრიორიტეტულ სფეროს:

1. **მწვანე ცვლილება:** მომხმარებლების იმ უფლებებთან დაკავშირებული გამოწვევების დაძლევა და შესაძლებლობების გაძლიერება, რომელიც წარმოადგენილია მწვანე ცვლილებით. აღნიშნული უზრუნველყოფს მდგრადი

⁴ ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის, 11/09/2014, იხ. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2496959>

⁵ COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL, New Consumer Agenda Strengthening consumer resilience for sustainable recovery, COM/2020/696, იხ. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1605887353618>

პროდუქტებისა და ცხოვრების წესის ხელმისაწვდომობას ყველასთვის, მიუხედავად გეოგრაფიული მდებარეობისა და შემოსავლებისა.

2. **ციფრული ტრანსფორმაცია:** მომხმარებელთათვის უფრო უსაფრთხო ციფრული სივრცის შექმნა, სადაც მათი უფლებები იქნება დაცული და ისინი უზრუნველყოფილნი იქნებიან თანაბარი შესაძლებლობებით, რათა ინოვაციების საშუალებით ყველამ მიიღოს უფრო ახალი და უკეთესი სერვისი.
3. **ეფექტიანი აღსრულება და ზიანის ანაზღაურება:** დღის წესრიგის ეს პრიორიტეტი ორიენტირებულია მომხმარებლის უფლებებზე, რომელიც დაკავშირებულია ახალი კორონა ვირუსის (COVID-19) ზეგავლენის შედეგებთან ბრძოლაზე, შეცდომაში შემყვან გარემოსდაცვით სარჩელებთან („მწვანე სარჩელები“) და არაკეთილსინდისიერ კომერციულ პრაქტიკასთან გამკლავებასთან. მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, უპირველეს ყოვლისა, ეროვნული ხელისუფლების პასუხისმგებლობაა, ევროკავშირს გააჩნია მნიშვნელოვანი მაკოორდინირებული და დამხმარე როლი, მომხმარებელთა დაცვის თანამშრომლობის რეგულაციის შესაბამისად.
4. **მითითება მომხმარებელთა განსაკუთრებულ საჭიროებებზე:** მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინება, რომლებიც გარკვეულ სიტუაციებში შეიძლება იყვნენ მოწყვლადი და საჭიროებენ დამატებით დაცვას. აღნიშნული, შეიძლება, გამოწვეული იყოს სოციალური და ეკონომიური გარემოებებით ან ცალკეული ინდივიდების ან მომხმარებელთა ჯგუფების მახასიათებლებით.
5. **მომხმარებელთა დაცვა გლობალურ კონტექსტში:** იმპორტის უსაფრთხოების უზრუნველყოფა და ევროკავშირის მომხმარებლების დაცვა იმ არაკეთილსინდისიერი პრაქტიკისგან, რომელსაც იყენებენ არაევროკავშირის წევრი ქვეყნების ბიზნესოპერატორები, ბაზრის ზედამხედველობისა და ევროკავშირის პარტნიორი ქვეყნების შესაბამის ორგანოებთან მჭიდრო თანამშრომლობის გზით.

მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგიის დოკუმენტი მოიცავს შემდეგ ძირითად ნაწილებს:

- **შესავალი და არსებული სიტუაციური ანალიზი:** აღწერს ქვეყანაში მომხმარებლის უფლებების დაცვის არსებულ მდგომარეობას და სტრატეგიის შემუშავების საჭიროების ანალიზს.
- **სტრატეგიული ჩარჩო:** განსაზღვრავს ძირითად სტრატეგიულ მიმართულებებს - მიზნებსა და ამოცანებს. მათ საჭიროებას, განხორციელების გზებს და შეფასების ინდიკატორებს.
- **სამოქმედო გეგმა:** რომელიც მოიცავს პრიორიტეტული მიმართულებების შესასრულებლად დროში გაწერილ კონკრეტულ ქმედებებს, პასუხისმგებელი

უწყებების და შესაბამისი შედეგის ინდიკატორების მითითებით. სამოქმედო გეგმა მოიცავს განხორციელების ერთწლიან პერიოდს.

2. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა და საჯარო კონსულტაციები

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში მიმდინარე ევროკავშირის დახმარების პროექტის (Twinning) საერთაშორისო ექსპერტების დახმარებით, მომხმარებლის დაცვის პირველ ეროვნულ სტრატეგიაზე მუშაობა დაიწყო 2023 წელს. დარგში არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირებისთვის ჩატარდა მომხმარებლის უფლებების დაცვის ეროვნული კომპეტენტური ორგანოებისა და მომხმარებლის დაცვის საკითხებზე მომუშავე არასამთავრობო ორგანიზაციების გამოკითხვა.

დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციების შედეგად შეიქმნა მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგიის პროექტი და მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგიის მართვის კომიტეტი (შემდგომში - კომიტეტი), რომლის პასუხისმგებლობაა შეიმუშავოს და დაამტკიცოს სტრატეგია, შეიმუშაოს მიდგომები და რეკომენდაციები სტრატეგიის, დანერგვასა და საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის მხარდაჭერის საკითხებთან დაკავშირებით.

სტრატეგიის პროექტის განხილვის მიზნით, საჯარო კონსულტაციები მიმდინარეობდა 2024 წლის პირველი თებერვლიდან 2024 წლის 9 თებერვლის ჩათვლით.

აღსანიშნავია, რომ სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტომ საჯარო კონსულტაციების გამართვამდე უზრუნველყო სტრატეგიის შემუშავებულ სახელმწიფო უწყებებთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან აქტიური კომუნიკაცია და მათგან მიღებული მოსაზრებების პოლიტიკის შესაბამის დოკუმენტებში ინტეგრირება. ამდენად, ყველა დაინტერესებულ პირს საშუალება ჰქონდა, წარმოედგინა წინადადებები ან/და მოეთხოვა დამატებითი განმარტებები სტრატეგიის სხვადასხვა კომპონენტთან მიმართებით.

საჯარო განაცხადი საჯარო კონსულტაციების ფორმატის, ვადების, უკუკავშირის მიღებაზე პასუხისმგებელი უწყების საკონტაქტო ინფორმაციის მითითებით გამოქვეყნდა სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ვებ-გვერდზე (იხ.: <https://rb.gy/8kif7f>) და სოციალურ ქსელში სააგენტოს Facebook გვერდზე (იხ.: <https://rb.gy/8kif7f>).

საჯარო კონსულტაციების ფარგლებში, 2024 წლის 9 თებერვალს გამართულ შეხვედრაზე განხილული იქნა შემუშავებული სტრატეგიის დოკუმენტის პროექტი. განხილვას ესწრებოდა 24 (ოცდაოთხი) პირი სხვადასხვა სექტორიდან, მათ შორის საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს, საქართველოს ეროვნული ბანკის, კომუნიკაციების კომისიის, საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის, სურსათის

ეროვნული სააგენტოს და ბაზარზე ზედამხედველობის სააგენტოს წარმომადგენლები. შეხვედრას, ასევე, ესწრებოდნენ დარგის ექსპერტები/იურისტები, მათ შორის არასამთავრობო ორგანიზაციების და ბიზნეს ასოციაციის წარმომადგენლები.

შეხვედრა ძირითადად იყო ინტერაქტიული ხასიათის და მიმდინარეობდა კითხვა-პასუხის რეჟიმში. შეხვედრის დასაწყისში დამსწრე საზოგადოებას წარედგინა სტრატეგიის პროექტის მოკლე მიმოხილვა და ყურადღება გამახვილდა იმ ძირითად მიზნებსა და ამოცანებზე, რასაც მოიცავს სტრატეგია.

შეხვედრაზე აღინიშნა, რომ სტრატეგია უნდა შეესაბამებოდეს რეალურ ამოცანებს და მიზნებს, რომლებიც იქნება განხორციელებადი. გარდა ზემოაღნიშნულისა, არასამთავრობო ორგანიზაციებმა და დარგის ექსპერტებმა ყურადღება გაამახვილეს შემდეგ საკითხებზე:

- **ევროკავშირის დირექტივებთან საქართველოს კანონმდებლობის დაახლოების მნიშვნელობა:** განიმარტა, რომ მნიშვნელოვანია გათვალისწინებულ იქნეს ევროკავშირის ქვეყნების პრაქტიკა მომხმარებლის დაცვის მხრივ, რათა მაქსიმალურად შესაძლებელი იყოს შიდა კანონმდებლობის ევროპის კავშირის დირექტივებთან დაახლოება. ყურადღება გამახვილდა „მწვანე სარჩელების“ და ციფრული ტრანსფორმაციის გაძლიერების მნიშვნელობაზე.
- **ცნობიერების ამაღლება და სამომხმარებლო განათლება:** შეხვედრაზე ყურადღება გამახვილდა, რომ აუცილებელია საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფებისთვის - განსაკუთრებით რეგიონის მოსახლეობასთან, მათ შორის ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენლებთან ინფორმაციის გაზიარება და ამ პროცესში ადგილობრივ თვითმმართველობასთან თანამშრომლობა.

საჯარო კონსულტაციის ფარგლებში, წერილობითი მოსაზრებები წარმოადგინეს არასამთავრობო ორგანიზაციებმა - „საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი“ და „ღრმა სტრუქტურული რეფორმების ცენტრი“. მათი განმარტებით, მნიშვნელოვანია გაგრძელდეს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან დაახლოების პროცესი. ზემოაღნიშნული არასამთავრობო ორგანიზაციების მოსაზრებით, ღირებული სამუშაოები უკვე გაწეულია, მაგრამ საქართველო არ უნდა შემოიფარგლოს მხოლოდ ასოცირების შესახებ ხელშეკრულების 29-ე დანართის ჩამონათვალში მოცემული წყაროების ეროვნულ კანონმდებლობაში გადმოტანით, რადგან ბოლო წლებში ევროპის კავშირის მიერ მიღებულ იქნა ახალი მნიშვნელოვანი რეგულაციები, რაც თანამედროვე ბაზრის ციფრული ტრანსფორმაციის გამომწვევებს უკეთ პასუხობს.

სააგენტოს ფუნქციებზე საუბრისას, შეხვედრის მონაწილეებმა აღნიშნეს, რომ მნიშვნელოვანია გაძლიერდეს თანამშრომლობა სახელმწიფო ხელისუფლების,

ადგილობრივი თვითმმართველობის, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

შეხვედრაზე დასმული, შემოადინებული საკითხები გათვალისწინებული იქნა სტრატეგიის ტექსტში. კერძოდ, სამომხმარებლო განათლების გაძლიერებასთან დაკავშირებული აქტივობები ასახულია სტრატეგიის მეორე მიზნით - **„სამომხმარებლო განათლების და თანამშრომლობის გაძლიერება“** გათვალისწინებულ ამოცანებში, რომელიც უფრო მეტად გაუსვამს ხაზს ცნობიერების ამაღლების მიზნით განსახორციელებელ აქტივობებს. აგრეთვე, აქტივობების კონკრეტული ჩამონათვალი შესრულების პერიოდების მითითებით გაწერილია სტრატეგიის საფუძველზე შემუშავებულ სამოქმედო გეგმაში.

რაც შეეხება, ევროკავშირის დირექტივებთან საქართველოს კანონმდებლობის დაახლოების პროცესის გაგრძელებას, ამ საკითხს სრულად ეთმობა სტრატეგიის პირველი მიზნით - **„მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით, სამართლებრივი ჩარჩოს დახვეწის პროცესის გაგრძელება“** განსაზღვრული ამოცანები.

დაინტერესებულ მხარეებს შორის თანამშრომლობის ფორმატების გაძლიერებას პასუხობს სტრატეგიის მეორე მიზნის მეორე ამოცანა - **„მომხმარებელთა დაცვის სფეროში ეროვნული და საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა“**, სადაც ხაზგასმულია ეროვნულ და საერთაშორისო დონეზე თანამშრომლობის მნიშვნელობა და მისი როლი მომხმარებელთა უფლებების დაცვასა და სამომავლო დარღვევების პრევენციაში.

3. მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლებრივი და ინსტიტუციური ჩარჩო საქართველოში

მანამ, სანამ საქართველოში მოქმედ მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლებრივი და ინსტიტუციური ჩარჩოს განხილვაზე გადავლათ, მნიშვნელოვანია მიმოხილული იქნას მომხმარებლის უფლებების დაცვის კანონმდებლობის ისტორია. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი საქართველოს პარლამენტმა მიიღო 1996 წლის 20 მარტს. 1997 წლიდან 2005 წლამდე მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხების აღსრულებაზე პასუხისმგებელი ორგანოს წარმოადგენდა ანტიმონოპოლიური საბჭო. თუმცა, 2005 წელს აღნიშნული ორგანო ლიკვიდირებული იქნა. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონი ძალაში რჩებოდა აღმასრულებელი უფლებამოსილების გარეშე მომდევნო 7 წლის განმავლობაში. აღნიშნული კანონი ძალადაკარგულად გამოცხადდა 2012 წლის 8 მაისს და როგორც ზემოთ აღინიშნა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს ახალი კანონი მიღებულ იქნა 2022 წლის 29 მარტს და ძალაში შევიდა 2022 წლის 1 ივნისიდან.

გარდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა, საქართველოში არსებობს რამდენიმე კანონი, რომელიც არეგულირებს მომხმარებლის უფლებების დაცვასთან დაკავშირებულ კონკრეტულ საკითხებს:

1. საქართველოს ორგანული კანონი „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“;
2. საქართველოს კანონი „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“;
3. საქართველოს კანონი „დაზღვევის შესახებ“;
4. საქართველოს კანონი „რეკლამის შესახებ“;
5. საქართველოს კანონი „მაუწყებლობის შესახებ“;
6. საქართველოს კანონი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“;
7. საქართველოს კანონი „პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსი“;
8. საქართველოს კანონი „სურსათის/ცხოველის საკვების უვნებლობის, ვეტერინარიისა და მცენარეთა დაცვის კოდექსი“;
9. საქართველოს კანონი „ტურიზმის შესახებ“
10. საქართველოს კანონი „ელექტრონული კომერციის შესახებ“;
11. საქართველოს კანონი „ენერგოეტიკეტირების შესახებ“.

4. მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელი უწყებები და მათი უფლებამოსილება

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო

2014 წელს, „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 14 აპრილის №288 დადგენილების საფუძველზე შექმნილი საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო არის “მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ” საქართველოს კანონის აღსრულებაზე პასუხისმგებელი მთავარი უფლებამოსილი ორგანო. გარდა ამისა, სააგენტო ახორციელებს აქტივობებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების მიზნით.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის პროცესში, სააგენტო ხელმძღვანელობს “მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ” და “ელექტრონული კომერციის შესახებ საქართველოს კანონებით და მათ საფუძველზე შექმნილი კანონქვემდებარე აქტებით.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში სააგენტოს ფუნქციებია: მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის პრევენცია, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის გამოვლენა, დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობა, კანონის დარღვევაზე შესაბამისი რეაგირება.

გარდა ამისა, მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხებზე სააგენტო თანამშრომლობს სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარეებთან. მათ შორის, სახელმწიფო და ადგილობრივი ხელისუფლების, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია (სემეკი)

სემეკი იცავს მომხმარებლის უფლებებს - „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონის, მის საფუძველზე გამოცემული კანონქვემდებარე სამართლებრივი აქტებისა და მომხმარებელთა უფლებების მარეგულირებელი საქართველოს სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების შესაბამისად.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიზნით, სემეკი თანამშრომლობს სახელმწიფო და ადგილობრივ ხელისუფლებასთან, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონი, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების შესაქმნელად, სემეკისა და მისი აპარატისგან დამოუკიდებლად, ითვალისწინებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომბუდსმენი) ინსტიტუტს, რომლის ძირითადი ფუნქციაა ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.

ენერგომბუდსმენის უფლებამოსილებები ნორმატიული აქტით არის დადგენილი, რომლის თანახმად, დამცველი უფლებამოსილია: მომხმარებელთა სახელით გამოვიდეს მხარედ; გაეცნოს ყველა იმ დოკუმენტაციას და მასალას, რომელიც კანონმდებლობით ნებადართულია; წარმოადგინოს ინდივიდუალური მომხმარებელი მომსახურე კომპანიასთან დავაში; შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენა და შედეგები; მონაწილეობა მიიღოს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა უფლებებზე.

დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური

დაზღვევის სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური იყენებს შემდეგ სამართლებრივ აქტებს: „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონს, საქართველოს კანონს „დაზღვევის შესახებ“, „ზღვევის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებას და მინიმალური სტანდარტების შესახებ ევროკავშირის სხვადასხვა რეკომენდაციებს.

დარღვევის ფაქტის დადგენის შემთხვევაში, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს უფლება აქვს მოვაჭრის მიმართ გამოიყენოს სანქცია. აგრეთვე, მოითხოვოს აკრძალული ქმედების შეწყვეტა, მიიღოს დროებითი ზომები მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესებისთვის სერიოზული ზიანის თავიდან აცილების მიზნით, გააუქმოს მოვაჭრის ლიცენზია და სხვა.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური უფლებამოსილია, შეიმუშავოს და გამოსცეს კანონქვემდებარე ნორმატიულ აქტები და მეთოდოლოგია, რომლებიც მიმართულია დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებელთა უფლებების დაცვისკენ. მზღვეველის ან/და სადაზღვევო ბროკერის მიერ შესაბამისი კანონმდებლობის, სამსახურის ნებისმიერი ნორმატივის, ინსტრუქციის, წესის, მოთხოვნის, წერილობითი მითითების დარღვევის შემთხვევაში, დარღვევის სიმძიმის გათვალისწინებით, გამოიყენოს „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული სანქციებიდან ერთ-ერთი. სანქციები მოიცავს წერილობით გაფრთხილებას, მითითებას, ფულად ჯარიმას და სხვა.

საქართველოს ეროვნული ბანკი

საქართველოს ეროვნული ბანკის მოქმედი საკანონმდებლო ბაზა, მათ შორის საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ შემუშავებული სამართლებრივი აქტები ეფუძნება ევროკავშირის დირექტივებს, ასევე, სხვა საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკას და ითვალისწინებს ფინანსურ სექტორში არსებულ გამოწვევებს. ფინანსური სექტორის განვითარებისა და ახალი გამოწვევების საპასუხოდ, დარგის მარეგულირებელი აქტები მუდმივად იცვლება და იხვეწება. ასევე, აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ეროვნული ბანკის სამომავლო პერსპექტივები და პოლიტიკის შემდგომი ნაბიჯები გათვალისწინებულია მის 2023-2025 წლების საზედამხედველო სტრატეგიაში⁶.

საფინანსო სექტორში მომხმარებელთა ინფორმირებასთან და მათი სხვა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებით დეტალურ წესებს ადგენს "ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების თაობაზე" საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის 32/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესი“ და "საგადახდო მომსახურების განხორციელებისას მომხმარებლისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების წესის

⁶ საზედამხედველო სტრატეგია 2023-2025 წლები. იხ.: <https://nbg.gov.ge/en/media/news/the-national-bank-publishes-the-initial-draft-document-of-the-2023-2025-supervisory-strate>

დამტკიცების შესახებ" საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 6 იანვრის 1/04 ბრძანებით დამტკიცებული „საგადახდო მომსახურების განხორციელებისას მომხმარებლისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების წესი“.

კომუნიკაციების კომისია

ელექტრონული კომუნიკაციების და მაუწყებლობის სფეროებში მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებს იცავს კომუნიკაციების კომისია. კერძოდ, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-4 მუხლის მე-2 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის ერთ-ერთი პრინციპია მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების დაცვა.

კომუნიკაციების კომისიასთან მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (კომუნიკაციების ომბუდსმენი), რომლის კომპეტენცია და უფლებამოსილებები განისაზღვრება „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით.

კომუნიკაციების ომბუდსმენი იცავს მომხმარებლის ინტერესებს და ასრულებს ერთგვარი მედიატორის ფუნქციას. ხოლო, დავის შემთხვევაში, ადმინისტრაციულ წარმოებას ატარებს კომისია. თავის მხრივ, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის არსებული დავის შემთხვევაში, საკითხის შესწავლა ხდება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით (ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში), „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონით (მაუწყებლობის სფეროში) და „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის N1 დადგენილებით დამტკიცებული წესის შესაბამისად.

საქართველოს სურსათის ეროვნული სააგენტო

საქართველოს სურსათის ეროვნული სააგენტო ახორციელებს სახელმწიფო კონტროლს და უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას „სურსათის/ცხოველის საკვების უვნებლობის, ვეტერინარიისა და მცენარეთა დაცვის კოდექსის“ შესაბამისად. საქართველოს სურსათის ეროვნული სააგენტოს განმარტებით, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით, არსებობს ძირითადი საკანონმდებლო ბაზა, ამიტომ, ამ ეტაპზე, საკანონმდებლო ცვლილებები არ არის გათვალისწინებული.

5. არსებული სიტუაციის ანალიზი - ძირითადი პრობლემები, უარყოფითი შედეგები, პრობლემის გამომწვევი ფაქტორები

მომხმარებლის უფლებების კანონით დაცვის ვალდებულება 1995 წელს საქართველოს კონსტიტუციით იქნა აღიარებული; რამდენიმე თვეში კი – 1996 წელს – მიღებულ იქნა კანონი „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“. ეს კანონი 16 წლის შემდეგ, 2012 წელს პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსის მიღებით გაუქმდა. კოდექსმა, სხვა საკითხებთან ერთად, დაარეგულირა ისეთი საკითხები, როგორებიცაა: უსაფრთხო პროდუქტის ბაზარზე განთავსება და თავისუფალი მიმოქცევა, პროდუქტის გადაადგილებისა და ბაზარზე განთავსების პროცესში კონკურენციის უზრუნველყოფა, მაგრამ არ განსაზღვრა, პროდუქტის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით, მოვაჭრესთან სავაჭრო ურთიერთობებში შესული ფიზიკური პირის ეკონომიკური უფლებების დაცვის ზოგადი პრინციპები.⁷

აღსანიშნავია, რომ საქართველოში მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობაზე მსჯელობისას, უნდა გავითვალისწინოთ შემდეგი ფაქტორები:

- 1921-1991 წლებში საქართველო შედიოდა საბჭოთა კავშირის შემადგენლობაში, სადაც არ არსებობდა მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და აღსრულების მექანიზმები.
- როგორც ზემოთ აღინიშნა, მიუხედავად იმისა, რომ 1996 წელს დამოუკიდებელი საქართველოს ხელისუფლების მიერ შემუშავებული იქნა მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები, ქვეყანაში არსებული პოლიტიკური და ეკონომიკური სიტუაცია შეუძლებელს ხდიდა მათ აღსრულებას.
- და ბოლოს, 2003 წლის შემდეგ, პრიორიტეტულად იქნა მიჩნეული მეწარმეობის განვითარება და მომხმარებლის უფლებების დაცვას ნაკლები ყურადღება დაეთმო. შესაბამისად, სამომხმარებლო სფეროს დერეგულაციამ გამოიწვია სამომხმარებლო ურთიერთობების სუსტი მხარის – მომხმარებლის – მოვაჭრესთან არათანაბარ სამართლებრივ მდგომარეობაში ჩაყენება.

ყოველივე ზემოაღნიშნული ფაქტორების გათვალისწინებით, შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ საქართველოს მომხმარებლები ნაკლებად ინფორმირებული, არასაკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული და, ამდენად, უფრო მეტად მოწყვლადი არიან.⁸

შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტიების შექმნისა და მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიანად რეალიზებისთვის კვლავ საჭირო გახდა სამომხმარებლო სფეროში დამოუკიდებელი ნორმატიული აქტის შემუშავება და მიღება. ასეთი აქტის მიღების აუცილებლობა განპირობებული იყო, ასევე, საქართველოსა და ევროკავშირის შორის 2014 წლის 27 ივნისს ხელმოწერილი „საქართველო-ევროკავშირის

⁷ რეგულირების ზეგავლენის შეფასება საქართველოს კანონპროექტზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“, 2019 წელი

⁸ Z. Gvelesiani, The Necessity of Consumer Law for Effective Competition and a More Robust Enforcement of a Competition Law (A Comparative Analysis of the EU and Georgian Legal Systems), 2018

ასოცირების შესახებ შეთანხმებით“. ამ ხელშეკრულებით საქართველომ აიღო ვალდებულება, გაატაროს რეფორმები და უზრუნველყოს ქვეყნის კანონმდებლობის ევროკავშირის სამასამდე სამართლებრივ აქტთან პროგრესული დაახლოება, მათ შორის, სამომხმარებლო სფეროში.⁹

ამრიგად, “მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს ახალი კანონი (შემდგომში - კანონი) მიღებულ იქნა 2022 წლის 29 მარტს და ძალაში შევიდა 2022 წლის 1 ივნისიდან. კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი ჩარჩოს განსაზღვრა და მომხმარებელთა პატივისცემაზე დაფუძნებული ქვეყნის კულტურის ჩამოყალიბების ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომლებიც ამყარებენ მოვაჭრესთან სამართლებრივ ურთიერთობებს საქონლის ან მომსახურების კერძო მიზნებისთვის მოხმარების თვალსაზრისით.

კანონის VII თავის მიხედვით, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებენ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო და შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანოები. აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ მომხმარებლის განცხადებების მიღება და განხილვა 2022 წლის 1 ნოემბრიდან დაიწყო.

გარდა ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებებისა, სტრატეგიის შემუშავების პროცესში, პრობლემებისა და გამომწვევი ფაქტორების სტრუქტურირებულად ჩამოყალიბებისათვის გამოყენებული იქნა პრობლემის ხის ანალიზის მეთოდი (*იხილეთ დანართი N1*). პრობლემის ხეზე მუშაობამ გამოავლინა ისეთი საკითხები, რის გამოც შეიცვალა სტრატეგიის თავდაპირველი ვერსია. კერძოდ, დაზუსტდა მიზნების, ამოცანების და ინდიკატორების ფორმულირება. აგრეთვე, დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის და საჯარო კონსულტაციების შედეგების საფუძველზე, შემუშავდა SWOT ანალიზი (*იხილეთ დანართი N2*). პრობლემის ხისა და SWOT ანალიზის შედეგების შეჯამების შედეგად, შემუშავდა ლოგიკური ჩარჩო და შეიქმნა სამოქმედო გეგმა.

სიტუაციის ანალიზის შეფასების შედეგად გამოიკვეთა სტრატეგიის ორი ძირითადი მიზანი შესაბამისი ამოცანებით. სტრატეგიის განხორციელების ვადად კი განისაზღვრა 4 წელი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, საქართველოს მომხმარებლის დაცვის პირველი ეროვნული სტრატეგიის მიღება მნიშვნელოვან ნაბიჯს გადადგამს ეროვნულ დონეზე მომხმარებლის უფლებების დაცვის მაღალი დონის მისაღწევად, რაც

⁹ რეგულირების ზეგავლენის შეფასება საქართველოს კანონპროექტზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“, 2019 წელ

უზრუნველყოფს მომხმარებლის ჯგუფური და ინდივიდუალური ინტერესების თანაბარ დაცვას და ყველა შესაბამისი კომპეტენტური ორგანოსა და დაინტერესებული მხარის თანამშრომლობას ამ მიზნების მისაღწევად. სტრატეგია ითვალისწინებს საკანონმდებლო, ინსტიტუციურ და პრაქტიკულ ცვლილებებს სტრატეგიით გათვალისწინებული მოკლევადიანი და გრძელვადიანი მიზნების მისაღწევად. მომხმარებელთა დაცვის სამართლებრივი და ინსტიტუციური ბაზის შემდგომი განვითარების მიზნით, სტრატეგია, ასევე, ითვალისწინებს, მისი მოქმედების გავრცელებას საქართველოში მოქმედ ეკონომიკის რეგულირებადი სექტორის მარეგულირებელ ორგანოებზე.

6. მომხმარებლის უფლებების დაცვის უწყებების მიერ სამომავლოდ დაგეგმილი საკანონმდებლო ინიციატივები

აღსანიშნავია, რომ სტრატეგიაზე მუშაობის პროცესში, მომხმარებლის უფლებების დაცვის უწყებებმა წარმოადგინეს შემდეგი 4 წლის პერიოდში დაგეგმილი სამართლებრივი ინიციატივების შესახებ ინფორმაცია:

1. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონში ცვლილებების შეტანა.
2. „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიღება.
3. „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიღება, რომლითაც აღნიშნული კანონი დაუახლოვდება ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ნოემბრის (EU) 2015/2302 და 2009 წლის 14 იანვრის 2008/122/EC დირექტივებს.
4. დაზღვევის სფეროს ევროკავშირის სტანდარტებთან ჰარმონიზაციისა და შემდგომში ინტეგრაციის მიზნით, დაგეგმილია სადაზღვევო საქმიანობის მარეგულირებელი ახალი კანონის - გადახდისუნარიანობა 2 (SOLVENCY 2) მიღება, რომელიც არის ევროკავშირის ფარგლებში მოქმედი რისკზე დაფუძნებული სისტემა და არეგულირებს სადაზღვევო საქმიანობისა და მისი ზედამხედველობის ყველა ეტაპს.

აღსანიშნავია, რომ სტრატეგიაზე მუშაობის პერიოდში ჩამონათვალში მოცემული პირველი, მეორე და მესამე პუნქტები უკვე შესრულდა. კერძოდ, 2023 წლის 16 ივნისს განხორციელდა ცვლილებები „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონში, რომლის შესაბამისადაც დაზუსტდა რიგი ნორმები, დაიხვეწა აღსრულების უფლებამოსილებები და სანქციონების მექანიზმები.

2023 წლის 13 ივნისს საქართველოს პარლამენტმა მიიღო „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონი, რომლის მიზანია საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების თავისუფალი გადაადგილებით უზრუნველყოფით შიდა ბაზრის სათანადოდ ფუნქციონირების ხელშეწყობა, ელექტრონული კომერციის პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, შუალედური მომსახურების მიმწოდებელთა უფლებებისა და მოვალეობების განსაზღვრა და ზოგადი მონიტორინგის ვალდებულების დაწესებისგან მათი დაცვა. ხსენებული კანონის აღმასრულებელ ორგანოს ამ კანონის მე-4 მუხლითა და მე-5

მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობისა და მე-8-მე-10 მუხლების დარღვევის შემთხვევებში წარმოადგენს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო.

2023 წლის 15 დეკემბერს საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებული იქნა „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონი. აღნიშნული კანონის მიხედვით ტურიზმის სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის მიზანია ტურიზმის ეკონომიკური სექტორის მდგრადი განვითარების მხარდაჭერა, ტურიზმის სფეროში დასაქმების ხელშეწყობა, რეგიონის ტურისტული პოტენციალის გაზრდა და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის განვითარება.

7. სტრატეგიული ჩარჩო

წინამდებარე მომხმარებლის დაცვის ეროვნულ სტრატეგიაში წარმოდგენილია სტრატეგიული მიზნები და ამოცანები, რომლებიც არსებული სიტუაციის ანალიზის, საერთაშორისო ექსპერტების დახმარების და საჯარო კონსულტაციებისას მიღებული შედეგების გათვალისწინებით, შერჩეული იქნა საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს და მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელი უწყებების თანამშრომლობის ფარგლებში.

დოკუმენტი აგებულია 2 მიზნის და 5 ამოცანის გარშემო, რომლებიც შესაბამისობაშია საქართველოს განვითარების სტრატეგია „ხედვა 2030“ მიზნებთან და ამოცანებთან. მიზნების და ამოცანების განსაზღვრისას გამოყენებული იქნა „პრობლემის ხის ანალიზი“ და SWOT ანალიზი.

სტრატეგიას თან ერთვის ლოგიკური ჩარჩოს დოკუმენტი, რომელიც მოცემულია დანართი N5-ში, სამოქმედო გეგმა, რომელიც მოცემულია დანართი N6-ში და სტრატეგიის გავლენისა და ამოცანების შედეგების ინდიკატორების პასპორტი - დანართი-N7 ში.

მიზანი I - მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით სამართლებრივი ჩარჩოს დახვეწის პროცესის გაგრძელება

ამოცანა 1.1: ევროკავშირის შესაბამისი დირექტივების დებულებებთან დაახლოების მიზნით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის განახლების ფასილიტაცია

ამოცანა 1.2: მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით, სახელმძღვანელო დოკუმენტების შემუშავება/განახლება

ამოცანა 1.3: მონაცემთა შეგროვებისა და შეფასების სქემების შემუშავება მომხმარებელთა დაცვის სფეროში

მიზანი II - სამომხმარებლო განათლების და თანამშრომლობის გაძლიერება

ამოცანა 2.1: სამომხმარებლო განათლების გაზრდის მიზნით ძალისხმევის გაძლიერება

ამოცანა 2.2: მომხმარებელთა დაცვის სფეროში ეროვნული და საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა

8. სტრატეგიის მიზნები და ამოცანები

სტრატეგია მიზნად ისახავს მომხმარებლის დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფას და საქართველოში მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობის და აღსრულების მექანიზმების ევროკავშირის სტანდარტებთან თავსებადობის მიღწევას.

სტრატეგიაზე მუშაობის პროცესში მომხმარებლის უფლებების დაცვის უწყებებთან კონსულტაციების და მათგან მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე, განისაზღვრა 2024-2027 წლების შემდეგი პრიორიტეტული მიზნები:

მიზანი I - მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით სამართლებრივი ჩარჩოს დახვეწის პროცესის გაგრძელება

ამ მიზნის მისაღწევად, საქართველოს ეროვნული კანონმდებლობის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან დაახლოების მიზნით, სასურველია განხორციელდეს შემდეგი ამოცანები:

ამოცანა 1.1: ევროკავშირის შესაბამისი დირექტივების დებულებებთან დაახლოების მიზნით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის განახლების ფასილიტაცია

ეს ამოცანა დაკავშირებულია იმ ვალდებულებებთან, რომლებიც საქართველომ აიღო ასოცირების შეთანხმების შესაბამისად. ასოცირების შეთანხმება, სხვა საკითხებთან ერთად, განსაზღვრავს საქართველოს ვალდებულებას განახორციელოს მომხმარებლის დაცვის მიმართულებით ეროვნული კანონმდებლობის ეტაპობრივი დაახლოება ევროკავშირის კანონმდებლობასთან. ასოცირების შეთანხმების 29-ე დანართი („მომხმარებელთა პოლიტიკა“) პირდაპირ დაკავშირებულია მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობასთან. აღნიშნული დანართი მოიცავს მომხმარებლის დაცვის სფეროში დირექტივებისა და რეგულაციების ჩამონათვალს და ეროვნულ კანონმდებლობასთან მათი დაახლოების ვადებს. დირექტივები დაჯგუფებულია თემატურად, შემდეგი სფეროების მიხედვით: პროდუქტის უსაფრთხოება, მარკეტინგი, სახელშეკრულებო სამართალი, ფინანსური მომსახურება, სამომხმარებლო კრედიტი, ზიანის ანაზღაურება, აღსრულება, და თანამშრომლობა მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით.

კანონი უმეტესწილად ჰარმონიზებულია ევროკავშირის დირექტივებთან და რეგულაციებთან (იხილეთ დანართი N4). თუმცა, ასევე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ 2018-2020 წლებში ევროპულმა პარლამენტმა და ევროპის საბჭომ მიიღეს მომხმარებელთა დაცვის კუთხით რამდენიმე მნიშვნელოვანი დირექტივა:

მარკეტინგი

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 27 ნოემბრის (EU) 2019/2161 დირექტივა, რომელიც არის ევროსაბჭოს 93/13/EEC დირექტივის და ევროპული პარლამენტისა და საბჭოს, 98/6/EC, 2005/29/EC და 2011/83/EU დირექტივების შესწორება, რომელიც ეხება ევროკავშირის მომხმარებელთა დაცვის წესების უკეთ აღსრულებასა და მოდერნიზაციას.

სახელმწიფოებო სამართალი

„საქონლის გაყიდვის კონტრაქტებთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების შესახებ“ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის (EU) 2019/771 დირექტივა, რომელიც არის ევროკავშირის 2017/2394 რეგულაციის და ევროსაბჭოს 2009/22/EC დირექტივის შესწორება და აუქმებს 1999/44/EC დირექტივას. აღნიშნული დირექტივა ძალაში შევიდა 2022 წლის 1 იანვარს. N2019/771 ევროდირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის გამართული ფუნქციონირებისა და მომხმარებელთა მაღალი დონის დაცვის უზრუნველყოფა, რაც ხორციელდება გამყიდველსა და მომხმარებელს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებაზე გარკვეული საერთო წესების დაწესებით.

აღსრულება

წარმომადგენლობითი ქმედების შესახებ მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესების დაცვისა და 2009/22/EC ევროდირექტივის გაუქმების შესახებ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის N2020/1828 EU დირექტივა, რომელიც ძალაში შევიდა 2020 წლის 24 დეკემბერს, ევროკავშირის წევრ ქვეყნებს ავალდებულებს, რომ მათ მიიღონ კანონი 2022 წლის 25 დეკემბრიდან და დაიწყონ მისი აღსრულება 2023 წლის 25 ივნისამდე პერიოდში. დირექტივა არის „ახალი შეთანხმება მომხმარებლებისთვის“ პაკეტის ნაწილი. დირექტივა ევროკავშირის წევრი სახელმწიფოების მიერ შექმნილ ორგანიზაციებს ან საჯარო დაწესებულებებს, ანიჭებს უფლებამოსილებას მომხმარებლების სახელით წარმომადგენლობის უფლებამოსილების საშუალებით მოითხოვონ მოვაჭრის კონკრეტული ქმედების აკრძალვა ან მიყენებული ზიანის ანაზღაურება (მათ შორის იმ ქმედებებისთვის, რომელიც შეიცავს საზღვრის კვეთის ელემენტს). ეს მოიცავს კომპენსაციის მოთხოვნას მოვაჭრეებისგან, რომლებიც არღვევენ მომხმარებელთა უფლებებს ისეთ სფეროებში, როგორცაა მოგზაურობა და ტურიზმი, ენერგეტიკა, ჯანმრთელობა, ტელეკომუნიკაცია და მონაცემთა დაცვა, როგორც ეს სათანადო და ხელმისაწვდომია ევროკავშირის ან ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით.

თანამშრომლობა მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით

ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2017 წლის 12 დეკემბრის 2017/2394 EU რეგულაცია, რომელიც ეხება მომხმარებლის დაცვის კანონმდებლობის აღსრულებაზე პასუხისმგებელ ეროვნულ ორგანოებს შორის თანამშრომლობას, რომელიც ძალდაკარგულად აცხადებს No2006/2004 EC რეგულაციას. აღნიშნული რეგულაციის მიზანია მომხმარებლების დაცვა ევროკავშირის საზღვრებს გარეთ ევროკავშირის კანონმდებლობის დარღვევების წინააღმდეგ ევროკავშირის შესაბამისი ორგანოების ერთობლივი მუშაობით, ევროპის ეკონომიკური ზონისა (EEA) და ევროპის თავისუფალი ვაჭრობის ასოციაციის (EFTA) წევრი ქვეყნების შესაბამისი ეროვნული ორგანოების ერთმანეთთან და ევროკომისიასთან თანამშრომლობით. ახალი წესები ხელს უწყობს მომხმარებელთა და ბიზნესის ნდობის გაზრდას ელექტრონული ვაჭრობის მიმართ ევროკავშირის ფარგლებში¹⁰.

2023 წლის 2 თებერვალს ევროკომისიამ გამოაქვეყნა ანალიტიკური ანგარიში საქართველოს კანონმდებლობის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის შესახებ.¹¹ ანგარიში შეიცავს საქართველოს მიერ მომხმარებელთა დაცვის კუთხით მიღწეული პროგრესის ანალიზს. ანგარიშის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის შესახებ საქართველოს ეროვნული კანონმდებლობა ნაწილობრივ შეესაბამება ევროკავშირის კანონმდებლობას. ის არ შეესაბამება ევროკავშირის კანონმდებლობას მომხმარებელთა დაცვის წესების უკეთ აღსრულებისა და მოდერნიზაციის თვალსაზრისით, ან წარმომადგენლობითი ქმედებით, ან ციფრული შინაარსის ან საქონლის გაყიდვის წესების კუთხით.

სტრატეგიაზე მუშაობის პროცესში, საკანონმდებლო დოკუმენტაციის ანალიზიდან ჩანს, რომ მომხმარებლის დაცვის სფეროში საქართველოს უკვე გააჩნია გარკვეული მომზადების დონე. თუმცა, ყურადღება უნდა გამახვილდეს მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ეროვნული კანონმდებლობის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან სრულ შესაბამისობაზე და მისი სათანადო აღსრულების უზრუნველყოფაზე. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში მოქმედი საქართველოს კანონმდებლობის ევროკავშირის შესაბამისი დირექტივების დებულებებთან დაახლოების გეგმის შემუშავება.

რეკომენდირებულია მომხმარებელთა დაცვის არსებული კანონმდებლობის გადახედვა, რათა გამოვლინდეს პოტენციური ხარვეზები, სადაც მომხმარებელთა უფლებები არასაკმარისად არის დაცული. ასევე, მიზანშეწონილია საკანონმდებლო დონეზე დაზუსტდეს მომხმარებლის დაცვის სფეროში მოქმედი სხვადასხვა კანონის ურთიერთმიმართება, რაც ხაზს გაუსვამს მათ სპეციფიკურ კომპეტენციებს მომხმარებელთა დაცვის შესაბამის სფეროებში.

¹⁰ საქართველოს კანონმდებლობის დაახლოება უნდა მოხდეს რეგულაციის შემდეგ მუხლებთან: მუხლი 3 (გ); მუხლი 4(3)-4(7); მუხლი 13 (3)-13 (4)

¹¹ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT on Analytical Report following the Communication from the Commission to the European Parliament, the European Council and the Council Commission Opinion on Georgia's application for membership of the European Union. ob: https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023-02/SWD_2023_31_Georgia.pdf

ამოცანა 1.2: მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით, სახელმძღვანელო ღოკუმენტების შემუშავება/განახლება

დღესდღეობით დისტანციურად ვაჭრობის ახალ გამოწვევებზე რეაგირება აუცილებელია იმისათვის, რომ მომხმარებელთა დაცვა ეფექტიანი იყოს როგორც ადგილზე, ისე ონლაინ ვაჭრობის შემთხვევაში, რადგან ბოლო წლებში საქართველოში დისტანციურად საქონლის/მომსახურების შემსყიდველთა რაოდენობა მკვეთრად გაიზარდა.

ახალი კორონა ვირუსით (COVID-19) გამოწვეულმა პანდემიამ გააძლიერა საქართველოს ელექტრონული კომერციის ბაზარი, რადგან ფიზიკური გადაადგილების შეზღუდვამ წახალისა ბევრი ადამიანი, პირველად შეეძინა საქონელი/მომსახურება ონლაინ რეჟიმში და გაეზარდა ონლაინ შესყიდვების სიხშირე. შექმნილმა ვითარებამ, ქართული კომპანიები, ასევე, აიძულა გაეფართოებინათ დისტანციური შეთავაზებები. საკონსულტაციო კომპანია Galt & Taggart-ის შეფასებით¹², ადგილობრივი ელექტრონული ვაჭრობის ბაზარი 2020 წელს 3.2-ჯერ გაიზარდა და შეადგინა 137.9 მილიონი ლარი, მისი წილი მთლიანობაში (ადგილობრივი და საზღვრებს გარეთ) გაიზარდა 11%-დან (2018 წლის მაჩვენებელი) 23%-მდე (2020 წლის მაჩვენებელი).

მიუხედავად ზემოაღნიშნულისა, ელექტრონული ვაჭრობის წილი საქართველოში ძალიან დაბალია, იგი საცალო გაყიდვების 1.1%-ს შეადგენს, რაც ახლოსაც ვერ მიდის ევროკავშირის საშუალო, 12%-თან. ამასთან, ელექტრონული ვაჭრობის ჯამური წლიური ხარჯი ერთ მომხმარებელზე საქართველოში 2020 წელს 950 ლარს შეადგენდა და ის 3-ჯერ დაბალია ევროპულ საშუალო მაჩვენებელზე. თუმცა, ადგილობრივი საცალო ვაჭრობის დისტანციური (online) პლატფორმების განვითარება და მომხმარებლების მხრიდან ნდობის გაზრდა (მარტივი შესყიდვის პროცესი, სწრაფი მიწოდება, ფართო არჩევანი და უკეთესი ფასები, საჩივრების განხილვის მარტივი პროცედურები და მომხმარებელთა მაღალი დონის მომსახურება) აჩენს მომდევნო წლების განმავლობაში ადგილობრივი ელექტრონული ვაჭრობის წილის გაზრდის პერსპექტივას.

აღნიშნულის ხელის შეწყობის მიზნით, მომხმარებელთა დაცვის უწყებებმა მიზანშეწონილია გააძლიერონ მომხმარებელთა დაცვის ინსტრუმენტები და დააწესონ მაღალი პასუხისმგებლობა დისტანციური პლატფორმებისთვის და მუდმივად შეამოწმონ, თუ როგორ არის დაცული მომხმარებლისთვის (წინასახელშეკრულებო) ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნები.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, ახალი ტექნოლოგიებისა და ონლაინ პლატფორმების სწრაფმა განვითარებამ, შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა დამატებითი გარანტიების შემუშავების აუცილებლობა. დამატებითი გარანტიები შესაძლოა გამოიხატოს მოვაჭრის

¹² E-Commerce in Georgia, Galt & Taggart, nb., https://api.galtandtaggart.com/sites/default/files/2021-07/report/e-commerce-in-georgia_july-2021_eng.pdf

მიერ მომხმარებლისთვის რეალური მოვაჭრეების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებაში, სამართლიანი და რეალური ფასების მითითებაში და ა.შ.

ასევე, მნიშვნელოვანია, ახალი ტექნოლოგიებითა და დისტანციური გაყიდვებით გამოწვეული პროდუქციის უსაფრთხოების იმ რისკების მართვა და მომხმარებლის უფლებების დაცვა, რომელიც დაკავშირებულია ხელოვნურ ინტელექტთან.

ზემოაღნიშნული საკითხების გადასაჭრელად სასურველია სახელმძღვანელო დოკუმენტების შემუშავება/განახლება და რეგულარული კონსულტაციები, როგორც მოვაჭრეებთან, ასევე, მომხმარებლებთან და ანალიზი იმისა, არსებობს თუ არა საკანონმდებლო სიახლეების საჭიროება.

ამოცანა 1.3: მონაცემთა შეგროვებისა და შეფასების სქემების შემუშავება

ევროკავშირის ინსტიტუტები სისტემატურად აკვირდებიან სამომხმარებლო პოლიტიკას, სამომხმარებლო პირობების შეფასების ცხრილის (იხ.: Consumer Conditions Scoreboard) საშუალებით, რომელიც მონიტორინგს უწევს მომხმარებლის დაცვის ეროვნულ პირობებს სამ სფეროში (ცოდნა და ნდობა, შესაბამისობა და აღსრულება, საჩივრები და დავების გადაწყვეტა) და სწავლობს, თუ როგორია პროგრესი მათი ევროკავშირის საცალო ბაზარზე ინტეგრაციის პროცესში.

სამომხმარებლო პოლიტიკის სისტემური მონიტორინგის კიდევ ერთი საშუალება არის სამომხმარებლო ბაზრების შედეგების ცხრილი (იხ.: Consumer Markets Scoreboard), რომელიც იკვლევს მომხმარებლებს, რომლებმაც ახლახან გააკეთეს შესყიდვა, იმისათვის, რომ შეამოწმონ 40-ზე მეტი ქვეყნის სამომხმარებლო ბაზარი ისეთ მაჩვენებლებზე, როგორცაა: ნდობა და გამყიდველის პატივისცემა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართ, შეთავაზებების შედარებითობა, ბაზარზე არსებული არჩევანი, მომხმარებელთა მოლოდინების დაკმაყოფილების ხარისხი და მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანი.

მომხმარებელთა დაცვის სფეროში საქართველოში მოქმედ ძირითად უწყებებთან კონსულტაციების თანახმად, ამჟამად თითოეული ზემოაღნიშნული დაწესებულება ახორციელებს მის მიერ რეგულირებული სფეროს ძირითადი ინდიკატორების სტატისტიკურ ანალიზს (საჩივრების რაოდენობა, საქმის შესწავლის რაოდენობა და ა.შ.). მომხმარებელთა და ბიზნესის გამოკითხვები, ისევე, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მონიტორინგი არ ხორციელდება ერთიან ეროვნულ დონეზე. ამიტომ, გასათვალისწინებელია რეგულარული მონიტორინგის სისტემის ჩამოყალიბების საჭიროება, რომელიც შესაბამის უწყებებს საშუალებას მისცემს, დააკვირდნენ მომხმარებელთა და ბიზნესის ქვეყნის ტენდენციებს, შესაბამისობასა და აღსრულებას, საჩივრების და დავების გადაწყვეტის პროცესს. ეს ხელს შეუწყობს აქტივობების და საკანონმდებლო ღონისძიებების დაგეგმვას, მომხმარებელთა ინტერესების უკეთესი დაცვის უზრუნველსაყოფად გრძელვადიან პერსპექტივაში.

მიზანი II - სამომხმარებლო განათლების და თანამშრომლობის გაძლიერება

მომხმარებელთა და ბიზნესის წარმომადგენლების ცნობიერების ამაღლებისა და საერთაშორისო და ადგილობრივ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გაძლიერებისთვის, მეორე მიზნის მისაღწევად უნდა შესრულდეს შემდეგი ამოცანები:

ამოცანა 2.1 სამომხმარებლო განათლების გაზრდის მიზნით ძალისხმევის გაძლიერება

მომხმარებლებს დღესდღეობით შეხება აქვთ სულ უფრო და უფრო რთულ ბაზრებთან, რაც გამოწვეულია ინფორმაციის მზარდი რაოდენობით და პროდუქტების ფართო არჩევანით. საუკეთესო არჩევანის გაკეთება და საკუთარი ინტერესების დაცვა მოითხოვს უნარებისა და ცოდნის უფრო ფართო სპექტრს. სამომხმარებლო განათლება ამ მხრივ კრიტიკული მნიშვნელობისაა; ის შეიძლება განისაზღვროს, როგორც უნარებისა და ცოდნის განვითარებისა და გაღრმავების პროცესი ინფორმირებული და კარგად დასაბუთებული არჩევანის გასაკეთებლად. სამომხმარებლო განათლება ხელს უწყობს კრიტიკული აზროვნების განვითარებას და ცნობიერების ამაღლებას; ის, ასევე, მნიშვნელოვანი მექანიზმია მომხმარებლის თავდაჯერებულობის გასაზრდელად, რათა მან შეძლოს ოპერირება უფრო და უფრო რთულ საბაზრო პირობებში.

დღეს სამომხმარებლო განათლება უფრო მრავალფეროვან სფეროებს მოიცავს, ვიდრე ეს იყო წარსულში. ამ დროისთვის, მაგალითად, ის მოიცავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, პირად ფინანსებს, ციფრულ მედიასა და ტექნოლოგიას. ასეთი განათლება უნდა განიხილებოდეს, როგორც გრძელვადიანი და უწყვეტი პროცესი, რომელიც ავითარებს უკეთესი გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობას და მთელი სიცოცხლის განმავლობაში საჭირო უნარებს.¹³

OECD-ის ანალიტიკურ ანგარიშში „მომხმარებელთა განათლების ხელშეწყობა: ტენდენციები, პოლიტიკა და საუკეთესო პრაქტიკა“ ნათქვამია, რომ სამომხმარებლო განათლება უნდა იყოს ჩართული სასკოლო სასწავლო გეგმაში და ის უნდა განიხილებოდეს, როგორც მთელი ცხოვრების პროცესის ნაწილი. უწყვეტი სწავლის უპირატესობა არის იმაში, რომ მომხმარებელს შეუძლია დროთა განმავლობაში ცოდნის კუმულაციური გზით ჩამოყალიბება. ასეთი ასპექტი მნიშვნელოვანია, რადგან საბაზრო ურთიერთობები სულ უფრო რთული ხდება ინფორმაციის მზარდი რაოდენობიდან და პროდუქტების ფართო არჩევანიდან გამომდინარე. გათვალისწინებული უნდა იქნას სწავლის სხვადასხვა არაფორმალური გარემო, რომელიც მოიცავს მომხმარებლის სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებებს, მათ სოციალურ-ეკონომიკურ გარემოს და დემოგრაფიულ ფაქტორებს, კერძოდ, გასათვალისწინებელია განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე მომხმარებლები, რომლებიც შეიძლება იყვნენ მოწყვლადი (მაგ.: ბავშვები, მოხუცები, ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენლები და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები).

¹³ მომხმარებელთა განათლება: სამომხმარებლო პოლიტიკის შესახებ OECD-ის კომიტეტის რეკომენდაცია იხ. <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/44110333.pdf>

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტმა დაარსების დღიდან გამართა არაერთი საკონსულტაციო და საინფორმაციო შეხვედრა სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარესთან, მათ შორის ბიზნეს სექტორის წარმომადგენლებთან, დარგის ექსპერტებთან, სამოქალაქო სექტორთან და მომხმარებლებთან. სააგენტოში ამუშავდა ცხელი ხაზი, რომელიც მომხმარებლებს და მოვაჭრეებს რჩევებს აძლევს და კონსულტაციებს უწევს. მომხმარებლის ცნობიერების ამაღლების მიზნით, საქართველოს ეროვნული ბანკის ფინანსური განათლების პორტალსა და სოციალურ ქსელში იმართება პირდაპირი ჩართვები, სადაც ნებისმიერ პირს შეუძლია მიიღოს შესაბამისი ინფორმაცია. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო აქტიურად მონაწილეობს სხვადასხვა სატელევიზიო და რადიო გადაცემაში, რომლებიც ეხება მომხმარებელთა დაცვის საკითხებს. 2023 წლის 13-17 მარტს მოეწყო მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პირველი საერთაშორისო კვირეული და გამართა შეხვედრები სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარესთან, მათ შორის სხვადასხვა უნივერსიტეტის სტუდენტებთან, რეგიონული ბიზნესის წარმომადგენლებთან და მომხმარებლებთან. მომზადდა საინფორმაციო ვიდეო რგოლი, რომელიც გაავრცელა საქართველოს საზოგადოებრივმა მაუწყებელმა და რამდენიმე კერძო ტელეკომპანიამ.

საქართველოს ეროვნული ბანკი ფინანსურ სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვას ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ამოცანად მიიჩნევს. შესაბამისად, 2011 წელს შეიქმნა მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეული, რომელიც ამჟამად დეპარტამენტის სახითაა წარმოდგენილი, რომლის უპირველესი ფუნქციაა ფინანსურ სექტორში ამ სფეროს მოქმედი საკანონმდებლო მოთხოვნების აღსრულების მონიტორინგი და მომხმარებელთა დაცვის პრაქტიკის გაუმჯობესება. დეპარტამენტი იღებს, განიხილავს და პასუხობს მომხმარებლების საჩივრებს/მომართვებს საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

საქართველოს ეროვნულ ბანკში 2017 წლიდან მოქმედებს ფინანსური განათლების სტრატეგიის მართვის კომიტეტი. ამჟამად, ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 24 იანვრის 12/04 ბრძანებით დამტკიცებულია „საქართველოს ფინანსური განათლების ეროვნული სტრატეგია 2023“, ხოლო აღნიშნული სტრატეგიის განვითარებისა და დანერგვის მიზნით, შექმნილია ფინანსური განათლების ეროვნული სტრატეგიის მართვის კომიტეტი და საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2023 წლის 7 ივნისის 92/04 ბრძანებით დამტკიცებულია მისი დებულება. კომიტეტის შემადგენლობაში შედიან სხვადასხვა სამინისტროების, საჯარო სამართლის იურიდიული პირებისა და საფინანსო სექტორის წარმომადგენლები. გარდა ამისა, უწყებაში მოქმედებს ფინანსური განათლების განყოფილება, რომელიც ამჟამად ფინანსური განათლებისა და სტრატეგიული განვითარების დეპარტამენტის სახითაა წარმოდგენილი, დაარსდა 2017 წელს. მისი მიზანია მოსახლეობის ფინანსური განათლების დონის ამაღლება და ზოგადად ფინანსური საკითხების შესახებ ცნობიერების ამაღლება. ფინედუ (www.finedu.gov.ge), დამოუკიდებელი ვებ პორტალი, ამოქმედდა ფინანსური განათლების მისიის მიზნებისთვის. როგორც პირველი ქართული საგანმანათლებლო პლატფორმა, რომელიც მთლიანად ემსახურება ფინანსურ განათლებას, ის გვთავაზობს საგანმანათლებლო რესურსებს, როგორცაა

პუბლიკაციები და ბლოგები, ბროშურები, სახელმძღვანელოები და სხვა მსგავსი ბეჭდური და დამხმარე მასალები, ვიდეო და აუდიო მასალები.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს აქვს მომხმარებლისა და ბიზნესისთვის სპეციალური საინფორმაციო ინსტრუმენტი - ვებ-გვერდი. ამასთან, სამსახურს დაწყებული აქვს სოციალური მედიის არხების განვითარება. ისინი ჩართულნი არიან ფინანსური განათლების სტრატეგიის განხორციელებაში და მონაწილეობენ საგანმანათლებლო აქტივობებში, როგორც ბიზნესისთვის, ასევე მომხმარებლისთვის. გარდა ამისა, საქართველოს სახელმწიფო დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახური, 2019 წლიდან ფინანსური განათლების ეროვნული სტრატეგიის განმახორციელებელი კომიტეტის წევრია და ერთ-ერთ პრიორიტეტად მიიჩნევს საქართველოში ფინანსური განათლებისა და დაზღვევის სფეროში ცნობადობის ამაღლების ხელშეწყობას. ამ კუთხით სამსახურს არაერთი აქტივობა აქვს განხორციელებული, მათ შორის ვებ-პორტალ finedu-ზე დაზღვევისთვის ცალკე თავია გამოყოფილი, დაწესდა "დაზღვევის დღე", რომელიც კვირულით აღინიშნება, ჩატარებულია კონკურსები, შექმნილია საინფორმაციო მასალები და ვიდეო რგოლები. გარდა, უშუალოდ დაზღვევის თემისადმი მიძღვნილი აქტივობებისა, სამსახური აქტიურად იღებს მონაწილეობას მომხმარებლის უფლებების დაცვისადმი გამართულ სხვადასხვა ღონისძიებებში, სადაც სამსახურის უფროსი პირადად იღებს მონაწილეობას. მათ შორის, გამართულია არაერთი საინფორმაციული და ინტერაქციული შეხვედრა სკოლებსა და უნივერსიტეტებში.

საქართველოს კომუნიკაციების კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სისტემატურად ატარებს საინფორმაციო კამპანიას „იცოდე შენი უფლებები კომუნიკაციების სფეროში“ (კამპანიის ფარგლებში, საზოგადოებრივი დამცველი ხვდება სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიას, აცნობს სფეროს მარეგულირებელ კანონმდებლობას, მათ უფლებებს და სხვ.).

გარდა ამისა, საქართველოს კომუნიკაციების კომისია ატარებს სხვადასხვა ღონისძიებებს. მათ შორის, Log-in Georgia-ს პროექტის ფარგლებში საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში სპეციალური ტრენინგ-პროგრამებით ეხმარება მოქალაქეებს, ტექნოლოგიების გამოყენებით, განივითარონ შესაბამისი ციფრული უნარ-ჩვევები, შეძლონ სახელმწიფოს სხვადასხვა ელექტრონული სერვისით სარგებლობა და სხვ. პროექტის ფარგლებში განსაკუთრებული აქცენტი კეთდება ეთნიკური და სოციალური უმცირესობებისა და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების მიერ ინტერნეტითა და ციფრული სერვისებით სარგებლობის ხელშეწყობაზე.

სემეკი ახორციელებს მომხმარებელთა ცნობიერების ასამაღლებელ ღონისძიებებს, საკონსულტაციო და საინფორმაციო შეხვედრებს. გარდა ამისა, სემეკი ზედამხედველობას უწევს რეგულირებული საწარმოების მიერ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულებას, კერძოდ, სემეკის ნორმატიული აქტები პირდაპირ განსაზღვრავს იმ აუცილებელ ინფორმაციას, რაც მომხმარებელს უნდა მიაწოდონ

რეგულირებულმა საწარმოებმა ვებგვერდის, ქოლცენტრის, აგრეთვე, მომსახურების ცენტრში საჯაროდ გამოქვეყნების გზით. სემეკის ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია ყველა განაცხადისა და ხელშეკრულების ფორმა, ინფორმაცია მომხმარებლის უფლებების შესახებ, პასუხები ხშირად დასმულ კითხვებზე, ინფორმაცია მომსახურების კოდის *303# მეშვეობით ხელმისაწვდომ მომსახურებებზე, სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მეშვეობით ხელმისაწვდომ მომსახურებებსა და ენერჯის დაზოგვის საშუალებებზე, აგრეთვე უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად გასათვალისწინებელ რეკომენდაციებზე. გარდა ამისა, საზოგადოების ცნობიერების დონისა და ინფორმირებულობის ამაღლებს მიზნით, სემეკმა დააფუძნა ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი, რომელიც ხელს უწყობს როგორც ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებსა თუ სხვა მოკავშირე დარგებში დასაქმებული თანამშრომლების კვალიფიკაციის ამაღლებას პროფესიული მიმართულებებით, ასევე სხვადასხვა კატეგორიის ჯგუფებში ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების საკითხების შესახებ კვალიფიციური ინფორმაციის მიწოდებას. ცენტრის ფარგლებში უზრუნველყოფილია კვლევითი საქმიანობა, რომელიც ხელს უწყობს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევას როგორც სემეკის საქმიანობის, სერვისების, ასევე ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებში მოქმედი კომპანიების საქმიანობასთან დაკავშირებით.

სურსათის ეროვნული სააგენტო ატარებს ტრენინგებსა და საინფორმაციო შეხვედრებს სურსათის ბიზნეს ოპერატორებთან სურსათის უვნებლობის სფეროში მოქმედი და შესასრულებელი ნორმატიული აქტების მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

თუმცა, მიუხედავად ზემოაღნიშნული ღონისძიებებისა, იმის გათვალისწინებით, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს და აღნიშნულ პერიოდამდე ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმები, საქართველოს მომხმარებლები ნაკლებად ინფორმირებული და სამომხმარებლო ურთიერთობებში უფრო მეტად მოწყვლადი არიან.

შესაბამისად, საქართველოში მომხმარებლის დაცვის ყველა უწყება აცნობიერებს როგორც მომხმარებელთა, ასევე ბიზნესის ცნობიერების ამაღლების მნიშვნელობას. ეს არის დადებითი ნიშანი იმისა, რომ ყველა კომპეტენტური ორგანო მზად არის, სხვადასხვა აქტივობების საშუალებით მონაწილეობა მიიღოს და ითანამშრომლოს სამომხმარებლო განათლების გაძლიერების მიმართულებით.

ამოცანა 2.2: მომხმარებელთა დაცვის სფეროში ეროვნული და საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა

მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით თანამშრომლობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2017 წლის 12 დეკემბრის რეგულაცია¹⁴ ადგენს საერთო სტანდარტს

¹⁴ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2017 წლის 12 დეკემბრის რეგულაცია (EU) 2017/2394 მომხმარებელთა დაცვის კანონების აღსრულებაზე პასუხისმგებელ ეროვნულ ორგანოებს შორის თანამშრომლობის შესახებ და (EC) No 2006/2004 რეგულაციის გაუქმების შესახებ, იხ. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>

ევროკავშირის ქვეყნებში მომხმარებელთა დაცვის კუთხით კანონების აღსრულებაზე პასუხისმგებელი ეროვნული უწყებებისათვის. ეს რეგულაცია შეიძლება ჩაითვალოს, როგორც საუკეთესო პრაქტიკის ერთობლიობა საქმის შესწავლის და აღსრულების კუთხით, რომელიც საჭიროა ევროკავშირში მისი ეფექტური განხორციელებისთვის. მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით თანამშრომლობის რეგულაცია განსაზღვრავს წევრი სახელმწიფოს ვალდებულებას, უზრუნველყოს, რომ მის იურისდიქციაში შემავალ ყველა კომპეტენტურ ორგანოს ჰქონდეს ყველა მინიმალური უფლებამოსილება, რომელიც აუცილებელია ამ რეგულაციის სათანადო გამოყენებისთვის. რეგულაციის მე-9 მუხლი ითვალისწინებს ევროკავშირის კომპეტენტური ორგანოების მინიმალური უფლებამოსილების დეტალურ აღწერას და ის შეიძლება გამოყენებულ იქნას, როგორც საკონტროლო მაჩვენებელი იმის შესაფასებლად, აქვთ თუ არა საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს და მომხმარებელთა დაცვის სფეროში მომუშავე სხვა მარეგულირებელ უწყებებს საკმარისი უფლებამოსილება, რომ ეფექტურად გაუმკლავდნენ მომხმარებელთა უფლებების დარღვევების შემთხვევებს.

მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობის აღსრულებაზე პასუხისმგებელ ეროვნულ უწყებებს შორის თანამშრომლობა ხელს შეუწყობს ინფორმაციის გაცვლას და მომხმარებელთა უფლებების დარღვევების პრევენციას (მაგ. შეცდომაში შემყვანი რეკლამების ან დისტანციური გაყიდვების მიმართულებით). აქედან გამომდინარე, აუცილებელია გაიზარდოს თანამშრომლობა, აღნიშნულ მხარებს შორის ერთობლივი ქმედებების, საქმის კოორდინირებული შესწავლისა და აღსრულების აქტივობების განსახორციელებლად.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი ითვალისწინებს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს როლს თანამშრომლობის სფეროში („თანამშრომლობა ცენტრალურ და ადგილობრივ ხელისუფლებასთან, საერთაშორისო ორგანიზაციებთან და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე“). სამომხმარებლო ბაზრის ახალ გამოწვევებთან გამკლავების მიზნით, განსაკუთრებით ციფრულ ტრანსფორმაციასთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია მეტი დარგობრივი ცოდნის მიღება საერთაშორისო და ადგილობრივ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გზით, ასევე, მომხმარებელთა დაცვის სხვადასხვა ქსელში გაწევრიანება და მათ აქტივობებში აქტიური მონაწილეობის მიღება.

9. სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის განხორციელება

2024-2027 წლების მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგიის განხორციელების მიზნით შექმნილია სტრატეგიის მართვის კომიტეტი, რომლის პასუხისმგებლობაა დაამტკიცოს სტრატეგია, შეიმუშაოს მიდგომები და რეკომენდაციები მომხმარებლის დაცვის

ეროვნული სტრატეგიის განვითარება-დანერგვასთან და საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის მხარდაჭერის საკითხებთან დაკავშირებით.

კომიტეტის შემადგენლობაში შედიან:

- სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო
- სსიპ საქართველოს სახელმწიფო დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახური
- საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია
- საქართველოს ეროვნული ბანკი
- სსიპ - სურსათის ეროვნული სააგენტო
- კომუნიკაციების კომისია

აგრეთვე, კომიტეტის შემადგენლობაში შეიძლება შედიოდნენ არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლები და დარგის ექსპერტები. წელიწადში ერთხელ შესაძლებელია მოხდეს შემადგენლობის გადასინჯვა, მიმდინარე პროექტების მოთხოვნების შესაბამისად.

კომიტეტის თავმჯდომარეა სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტის უფროსი.

კომიტეტი იკრიბება წელიწადში ერთხელ. კომიტეტის წევრის შეთავაზებითა და კომიტეტის თავმჯდომარის გადაწყვეტილებით, შესაძლებელია კომიტეტის სხდომების მეტი სიხშირით გამართვა.

კომიტეტის მიერ გადაწყვეტილების მიღება, ასევე, დოკუმენტის დამტკიცება ხდება დამსწრეთა ხმათა უმრავლესობით. გადაწყვეტილების მისაღებად სხდომას უნდა ესწრებოდეს კომიტეტის წევრთა ნახევარზე მეტი. ხმების თანაბრად გადანაწილების შემთხვევაში, გადამწყვეტია კომიტეტის თავმჯდომარის ხმა.

სტრატეგიის განხორციელების ინსტრუმენტია ერთწლიანი სამოქმედო გეგმები (2024; 2025; 2026; 2027). სტრატეგიის ორი მიზნისა და ხუთი ამოცანის შესაბამისად, განსაზღვრულია ის პასუხისმგებელი უწყებები, რომელთა კომპეტენციის ფარგლებშიც შედის შესაბამისი აქტივობები.

სტრატეგიის განმახორციელებელი უწყების რეორგანიზაციის, ლიკვიდაციის ან/და სხვა უწყებასთან შერწყმის ან რამდენიმე უწყებად გაყოფის შემთხვევაში, სტრატეგიის შესაბამისი ამოცანების შესრულებას უზრუნველყოფს მისი უფლებამონაცვლე უწყება.

10. სტრატეგიის განხორციელების მონიტორინგის მექანიზმები და დაფინანსება

სტრატეგიაში დასახული მიზნებისა და ამოცანების მისაღწევად, შემუშავებულია სამოქმედო გეგმა, სადაც უფრო დეტალურად არის აღწერილი ის კონკრეტული ქმედებები და ღონისძიებები, რომლებიც განხორციელდება ქვეყანაში მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიზნით 2024-2027 წლებში, შესაბამისი ვადების, ინდიკატორებისა და განმახორციელებელი პასუხისმგებელი ორგანოების მითითებით.

სტრატეგიის თითოეული განმახორციელებელი უწყება გამოყოფს საკონტაქტო პირ(ებ)ს, რომელიც სრულად იქნება ინფორმირებული შესაბამისი უწყების აქტივობების შესახებ და პასუხისმგებელი - ღონისძიებების შესრულების შესახებ ინფორმაციის დროულ მიწოდებაზე.

გარდა ამისა, საჭიროების შემთხვევაში, სტრატეგიის განხორციელების, მონიტორინგისა და შეფასების მიზნებისთვის, საკონსულტაციო ფორმატის ფარგლებში გაიმართება სტრატეგიის მართვის კომიტეტის შეხვედრა არასამთავრობო სექტორის, საერთაშორისო ფინანსური ორგანიზაციების წარმომადგენლებთან, დარგის ექსპერტებთან და სხვა დაინტერესებულ პირებთან. ფართო საზოგადოებასთან კომუნიკაციისთვის გამოყენებული იქნება სოციალური ქსელი, სატელევიზიო, რადიო და სხვა საშუალებები.

სტრატეგიის განხორციელების პასუხისმგებელი ორგანოები, ასევე ვალდებულნი იქნებიან მაკოორდინირებელ ორგანოს - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს წარუდგინონ შედეგების ყოველწლიური ანგარიშები. სააგენტო კი ერთიან შედეგების წლიურ ანგარიშს წარუდგენს საქართველოს მთავრობას და საქართველოს პარლამენტს. ანგარიშში იქნება შეფასებული სამოქმედო გეგმის შესრულება, შესაბამის რეკომენდაციებით და მიღწეული შედეგებით.

სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა განხორციელდება საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტით, ასევე, ქვეყნის ძირითადი მონაცემების და მიმართულებების დოკუმენტით (BDD) გათვალისწინებული პასუხისმგებელი უწყებების ასიგნებების ფარგლებში. **დამატებითი საბიუჯეტო დაფინანსების გამოყოფის საჭიროება არ არსებობს.** ამასთან, სტრატეგიის და სამოქმედო გეგმის დაფინანსება მოხდება საერთაშორისო დონორი ორგანიზაციებიდან მოზიდული ფინანსური სახსრებით.

დანართი 1: პრობლემის ხის ანალიზი

მიზანი I: მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით სამართლებრივი ჩარჩოს დახვეწის პროცესის გაგრძელება

| ამოცანა | გამომწვევი ფაქტორები | პრობლემა | ნეგატიური შედეგი | პრობლემის გადაწყვეტა |
|--|--|--|---|---|
| ამოცანა 1.1 ევროკავშირის შესაბამისი ღირებულებების დაახლოების მიზნით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის განახლების ფასილიტაცია | 2022 წელს მიღებული იქნა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და აღნიშნულ პერიოდამდე, ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმები | მომხმარებლის უფლებების დაცვის და აღსრულების პროცესში, საკანონმდებლო ხარვეზების არსებობა | საკანონმდებლო მექანიზმებში ხარვეზების არსებობის პირობებში, მომხმარებლის დაცვის პროცესში წარმოქმნილი პრობლემები | ევროკავშირის ღირებულებებთან დაახლოების გზით, მომხმარებლის დაცვის საკანონმდებლო ბაზის სრულყოფა |
| ამოცანა 1.2 - მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით, სახელმძღვანელო დოკუმენტების შემუშავება/განახლება | 2022 წელს მიღებული იქნა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და აღნიშნულ პერიოდამდე, ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმები | მომხმარებლის უფლებების დაცვის და აღსრულების პროცესში, სახელმძღვანელო დოკუმენტების ნაკლებობა | მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხებზე, სახელმძღვანელო დოკუმენტების ნაკლებობის პირობებში, მომხმარებლის დაცვის პროცესში წარმოქმნილი პრობლემები | მომხმარებლის უფლებების დაცვის კანონმდებლობის საფუძველზე, სახელმძღვანელო დოკუმენტების შემუშავება |
| ამოცანა 1.3 - მონაცემთა შეგროვებისა და შეფასების სქემების შემუშავება მომხმარებელთა დაცვის სფეროში | კანონმდებლობის აღსრულების დაწყების მოკლე პერიოდიდან გამომდინარე, სტატისტიკურ მონაცემებზე შეზღუდული ხელმისაწვდომობა, ანალიტიკური შესაძლებლობების გაძლიერების საჭიროება | პოლიტიკის შემუშავებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მტკიცებულებების გამოყენების დაბალი შესაძლებლობა | მომხმარებლის დაცვის სფეროში მონაცემთა ანალიზის პროცესში გარე ტექნიკური დახმარების საჭიროება | მონაცემთა შეგროვებისა და შეფასების სქემების შემუშავება და მათზე დაფუძნებული პოლიტიკის განვითარების გაძლიერება |

მიზანი II - სამომხმარებლო განათლების და თანამშრომლობის გაძლიერება

| ამოცანა | გამომწვევი ფაქტორები | პრობლემა | ნეგატიური შედეგი | პრობლემის გადაწყვეტა |
|---|--|---|---|--|
| ამოცანა 2.1 - სამომხმარებლო განათლების გაზრდის მიზნით ძალისხმევის გაძლიერება | 2022 წლამდე ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმები. შესაბამისად, აღნიშნული მიმართულებით მოსახლეობის ცნობიერება დაბალია | მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხებზე, სხვადასხვა დაინტერესებული მხარეების (მათ შორის, მომხმარებლების და ბიზნესის) ცნობიერების ნაკლებობა | სამომხმარებლო განათლების ნაკლებობის პირობებში, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის მაჩვენებლის გაზრდა და დარღვეული უფლების ვერ აღდგენა | სხვადასხვა პროექტის და ღონისძიების ორგანიზების გზით, მომხმარებლის დაცვის საკითხებზე, საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება |
| ამოცანა 2.2 - მომხმარებელთა დაცვის სფეროში ეროვნული და საერთაშორისო თანამშრომლობის ხელშეწყობა | 2022 წელს მიღებული იქნა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და აღნიშნულ პერიოდამდე, ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმები და თანამშრომლობის ფორმატები | მომხმარებლის დაცვის სფეროში საერთაშორისო და ადგილობრივი დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის ნაკლებობა | გამომდინარე იქედან, რომ 2022 წლამდე ქვეყანაში არ არსებობდა მომხმარებლის დაცვის სრულყოფილი მექანიზმი, აღნიშნული მიმართულებით, ქვეყანაში არ არსებობს დაგროვილი ცოდნა და გამოცდილება | მომხმარებლის დაცვის საკითხებზე, საერთაშორისო და ადგილობრივ დაინტერესებულ მხარეებთან თანამშრომლობის გაძლიერება |

დანართი N2: SWOT-ანალიზი

მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგიის შემუშავების პროცესში, სტრატეგიის შემმუშავებელ უწყებათაშორის სამუშაო ჯგუფსა და დაინტერესებულ მხარეებს შორის კონსულტაციების საფუძველზე, ჩატარდა ანალიზი SWOT¹⁵-ჩარჩოს გამოყენებით. ამ ანალიზის შედეგად გამოვლინდა კონკრეტული ძლიერი და სუსტი მხარეები, შესაძლებლობები და საფრთხეები.

ძლიერი მხარეები:

- უმაღლესი სახელმწიფო-პოლიტიკური თანამდებობის პირების მხარდაჭერა
- სტრატეგიის შემუშავების პროცესის ინკლუზიურობა
- საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის უწყებების თანამშრომელთა მაღალი კვალიფიკაცია

სუსტი მხარეები:

- დარგში სტატისტიკური მაჩვენებლების და გამოცდილების ნაკლებობა
- მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ნაკლებობა

შესაძლებლობები:

- მომხმარებლის დაცვის უწყებების თანამშრომლობის გაძლიერება
- გამოცდილების გაზიარების მიზნით ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა
- ახალგაზრდა კადრების მომზადების შესაძლებლობა

საფრთხეები:

- COVID-19 პანდემია და პოსტპანდემიურ პერიოდთან დაკავშირებული ეკონომიკური სიძნელეები
- ფინანსური რესურსების ნაკლებობა
- ადამიანური რესურსების სიმცირე

¹⁵ Strengths. Weaknesses. Opportunities. Threats.

დანართი 3: მომხმარებლის დაცვის უწყებებისა და არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ წარმოდგენილი პასუხების შეჯამება

საქართველოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოქმედი სისტემის შესაფასებლად (ხელისუფლების კომპეტენციის ფარგლები, ბოლო მოვლენები და ინიციატივები სამომხმარებლო განათლების სფეროში, ყველაზე პრობლემური ბაზრები და შემდგომი პერსპექტივები), მომხმარებელთა დაცვის უწყებებსა და არასამთავრობო ორგანიზაციებს გაეგზავნათ კითხვარი შემდეგი შეკითხვებით:

1. როგორია მომხმარებელთა დაცვის ამჟამინდელი მდგომარეობა (საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს და სხვა მარეგულირებელი ორგანოების კომპეტენციები და უფლებამოსილებები მომხმარებელთა დაცვის სფეროში);
2. რა არის მომხმარებელთა დაცვის სისტემის ძლიერი და სუსტი მხარეები (დავების გადაწყვეტის უფლებამოსილება, განათლება და ბიზნესის თვითრეგულირების ხელშეწყობა);
3. როგორია საქართველოში მომხმარებელთა დაცვის დონის ამალგების შესაძლო წინადადებები (საკანონმდებლო ბაზის დაახლოება და აღსრულება, ადგილობრივი და საერთაშორისო თანამშრომლობა).

| დაწესებულება | მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესების ხელშეწყობა და დაცვა | სამომხმარებლო განათლება | ბიზნეს განათლება/ქცევის კოდექსი | სამომხმარებლო დავის ეფექტიანი გადაწყვეტისა და გამოსწორების მექანიზმები | აღსრულება მომხმარებლების დავის სფეროში ¹⁶ |
|---|---|---|---|---|--|
| საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო | მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენა, პრევენცია და კანონით აკრძალული ქმედებების აღკვეთა | საკონსულტაციო მომსახურება და ონლაინ ჩართვები, საინფორმაციო შეხვედრები, მონაწილეობა სხვადასხვა სატელევიზიო და რადიო პროგრამებში. | ახორციელებს სხვადასხვა აქტივობებს, ბიზნესის ცნობიერების ამაღლების მიზნით. | სააგენტო უფლებამოსილია დაიცვას მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები | სავარაუდო დარღვევის საქმის შესწავლა, დარღვევის აღმოფხვრის დავალდებულება, კანონით განსაზღვრული სანქციის დაკისრება და ა.შ. |
| კომუნიკაციების კომისია | კომისია ახორციელებს მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვაზე ზედამხედველობას | ატარებს სხვადასხვა შეხვედრებს, სემინარებს მათ შორის, Log-in Georgia პროექტის ფარგლებში. | ახორციელებს სხვადასხვა აქტივობებს, ბიზნესის ცნობიერების ამაღლების მიზნით. | ელექტრონული კომუნიკაციების და მათ უწყებლობის სფეროში დავის განხილვის შემთხვევაში, კომისია ნიშნავს მოსამზადებელ სხდომას, სადაც კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დავის განხილვის დღის დანიშვნის შესახებ ან უარს ამბობს საჩივრის მიღებაზე. ადმინისტრაციული წარმოების შემდეგ, კანონის დარღვევის შემთხვევაში, პირს დაეკისრება სანქცია და დაევალება კანონდარღვევის აღმოფხვრა. | სფეროს მარეგულირებელი კანონმდებლობის დარღვევის შემთხვევაში, უფლებამოსილია, დაავალოს პირს დარღვევის აღმოფხვრა და გამოიყენოს სანქციის სხვადასხვა სახე წერილობითი გაფრთხილება; ჯარიმა; ლიცენზიის მოქმედების შეჩერება/გაუქმება; ავტორიზაციის შეჩერება. |

¹⁶ Consumer protection in selected markets (digital market, transparency and competition; energy market, electronic communications and postal services market, financial market, product market where the biggest problems and threats to consumers are identified; a brief description of the current situation is provided for those areas and priority areas of interest are proposed for the future period).

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>საქართველოს ეროვნული ბანკი</p> | <p>აკონტროლებს ფინანსურ სექტორში მომხმარებლის უფლებების დაცვას.</p> | <p>შეიქმნა სპეციალური ვებ პორტალი ფინანსური განათლების შესახებ https://www.finedu.gov.ge/</p> | <p>ეთიკის კოდექსი და პროფესიული ქცევის სტანდარტები; სესხის ამოღებასთან დაკავშირებული ეთიკის კოდექსი.</p> | <p>„საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ კანონის დებულებების შესაბამისად უნდა შეიქმნას დავების განმხილველი კომიტეტი არაუგვიანეს 2023 წლის დეკემბრისა</p> | <p>არსებული მოთხოვნების დარღვევის შემთხვევაში მიმართავს შესაბამის საზედამხედველო ზომებს, მათ შორის ფულადი ჯარიმების დაკისრებას</p> |
| <p>საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური</p> | <p>ზედამხედველობას უწევს მზღვევლებს და სადაზღვევო ბროკერებს აღგენს სპეციალურ მოთხოვნებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებით და ზედამხედველობს მათ შესრულებას.</p> | <p>სამსახური არის ფინანსური განათლების სტრატეგიის განმახორციელებელი კომიტეტის წევრი და მონაწილეობს როგორც ბიზნესისთვის, ასევე მომხმარებლისთვის განკუთვნილ საგანმანათლებლო აქტივობებში</p> | <p>არა, მაგრამ მოითხოვს ბიზნეს სუბიექტებისაგან დაიცვან დაზღვევის ფუნდამენტური პრინციპები, წარუდგენს რეკომენდაციებს აღნიშნული საკითხების გამოსწორების მიზნით და ამოწმებს მათ განხორციელებას.</p> | <p>განიხილავს ინდივიდუალურ განცხადებებს, ამოწმებს ზედამხედველობას დაქვემდებარებული სუბიექტების მიერ, ინდივიდუალურად განმცხადებლის წინაშე, საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულებას.</p> | <p>სამსახურს აქვს უფლებამოსილება შეისწავლოს ცალკეული საკითხები და გამოიყენოს სხვადასხვა სახის პრევენციული ზომები უსამართლო პრაქტიკის, არაკეთილსინდისიერი ქმედების/საქმიანობის წინააღმდეგ, გასცეს რეკომენდაციები, წერილობითი მითითებები, დააკისროს ფულადი ჯარიმები, გამოიყენოს სხვა სანქციები ან დავიდეს სადაზღვევო საქმიანობის ლიცენზიის გაუქმებამდე.</p> |
| <p>საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია</p> | <p>ამტკიცებს მიწოდების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს, რომელიც განსაზღვრავს ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის უწყვეტი და საიმედო მიწოდების პირობებს, განსაზღვრავს</p> | <p>ახორციელებს სხვადასხვა აქტივობებს, მომხმარებლის ცნობიერების ამაღლების მიზნით.</p> | <p>ახორციელებს სხვადასხვა აქტივობებს, ბიზნესის ცნობიერების ამაღლების მიზნით.</p> | <p>განიხილავს ინდივიდუალურ განცხადებებს და ზედამხედველობს ვალდებულებების შესრულებას.</p> | <p>უფლებამოსილია გამოიყენოს სხვადასხვა მექანიზმები. მათ შორის ფულადი ჯარიმები.</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|
| | <p>მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ქვითრის რეკვიზიტებსა და ფორმას, რეგულირებულ საწარმოებს აკისრებს მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულებას და ახორციელებს ამ ვალდებულების შესრულების ზედამხედველობას, განიხილავს და წყვეტს დავეს.</p> | | | | |
| <p>საქართველოს სურსათის ეროვნული სააგენტო</p> | <p>სურსათის მიწოდების სფეროში იცავს ადამიანის სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას, ასევე მომხმარებელთა ინტერესებს. განსაზღვრავს სახელმწიფო რეგულირების ერთიან პრინციპებს.</p> | <p>სააგენტოს ვებგვერდის, მასმედიისა და სოციალური ქსელის საშუალებით ვრცელდება სასარგებლო რჩევები მომხმარებელთათვის სურსათის სუ უვნებლობის საკითხებთან დაკავშირებით.</p> | <p>ბიზნესოპერატორების ინფორმირების და ცნობიერების ამაღლების მიზნით ატარებს საინფორმაციო შეხვედრებს. სააგენტოს ვებ. გვერდზე განთავსებულია დამხმარე სახელმძღვანელოები ბიზნესოპერატორებისათვის.</p> | <p>მომხმარებლის ინტერესების დაცვის მიზნით, დავის არსებობის შემთხვევაში, იქმნება საჩივრის განმხილველი კომისია, საჩივრის/განცხადების მიღების შემდეგ, კომისია იღებს შესაბამის გადაწყვეტილებას.</p> | <p>უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას უვნებელი სურსათის მიწოდების ნაწილში. ავრცელებს ინფორმაციას სურსათის შესახებ, რომელმაც შეიძლება საფრთხე შეუქმნას ადამიანის ჯანმრთელობას და სიცოცხლეს.</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <p>მომხმარებლების უფლებების დაცვის მიმართულებით მომუშავე არასამთავრობო ორგანიზაცია</p> <p>“საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი”</p> | <p>უფასო იურიდიული დახმარება და კონსულტაციები</p> | <p>დიახ. ინფორმაცია მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ვებგვერდზე: https://www.momxmarebeli.ge/</p> | <p>არ შეესაბამება</p> | <p>არ შეესაბამება</p> | <p>არ შეესაბამება</p> |
|---|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

დანართი 4: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ევროკავშირის კანონმდებლობასთან დაახლოების მდგომარეობა

| სამომხმარებლო პოლიტიკა | |
|--|---|
| საქართველო იღებს ვალდებულებას ეტაპობრივად დაახლოოს თავისი კანონმდებლობა ევროკავშირის შესაბამის კანონმდებლობასა და საერთაშორისო ინსტრუმენტებთან დადგენილ ვადაში | |
| პროდუქტის უსაფრთხოება | |
| 2001 წლის 3 დეკემბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2001/95/EC დირექტივა პროდუქტის ზოგადი უსაფრთხოების შესახებ; | შესრულებულია |
| 1987 წლის 25 ივნისის საბჭოს 87/357/EEC დირექტივა წევრ სახელმწიფოთა კანონების დაახლოების შესახებ იმ პროდუქტებთან დაკავშირებით, რომლებიც აღმოჩნდება, რომ სინამდვილეში სხვა პროდუქტებია და საფრთხის ქვეშ აყენებენ მომხმარებელთა ჯანმრთელობას ან უსაფრთხოებას; | შესრულებულია |
| 2009 წლის 17 მარტის ევროკომისიის 2009/251/EC გადაწყვეტილება, რომელიც წევრი სახელმწიფოებისგან მოითხოვს იმის უზრუნველყოფას, რომ ბიოციდის დიმეთილ ფუმარატის შემცველი პროდუქტები არ იქნება განთავსებული ან ხელმისაწვდომი ბაზარზე. აღნიშნული გადაწყვეტილება ძალადაკარგულია 2013 წლის 15 მარტიდან. | აღნიშნული გადაწყვეტილება ძალადაკარგულია და სხვა დოკუმენტით ჩანაცვლებული არ არის |
| 2006 წლის 11 მაისის ევროკომისიის 2006/502/EC გადაწყვეტილება, რომელიც წევრი სახელმწიფოებისგან მოითხოვს, მიიღონ ზომები და უზრუნველყონ, რომ ბაზარზე განთავსდეს მხოლოდ ბავშვისთვის უსაფრთხო, დამცავი მექანიზმის მქონე სანთებელები და აკრძალონ ბაზარზე ინოვაციური სანთებელების განთავსება. აღნიშნული გადაწყვეტილება ძალადაკარგულია 2017 წლის 11 მაისიდან. | შესრულებულია |
| მარკეტინგი | |
| მომხმარებლისთვის შეთავაზებული პროდუქციის ფასების მითითებისას მომხმარებლის დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1998 წლის 16 თებერვლის 98/6/EC დირექტივა | შესრულებულია |
| შიდა ბაზარზე არაკეთილსინდისიერი ბიზნეს-სამომხმარებლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის დირექტივა 2005/29/EC | შესრულებულია |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>2006 წლის 12 დეკემბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2006/114/EC დირექტივა შეცდომაში შემყვანი და შედარებითი რეკლამის შესახებ</p> | <p>არ არის შესრულებული</p> |
| <p>საკონტრაქტო სამართალი</p> | |
| <p>ევროპარლამენტის და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივა სამომხმარებლო საქონლით ვაჭრობისა და გარანტიების ზოგიერთ ასპექტებზე. აღნიშნული დირექტივა შეცვლილია საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების, (EU) 2017/2394 რეგულაციის შეცვლისა და 2009/22/EC და 1999/44/EC დირექტივების გაუქმების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის N2019/771 EU დირექტივით.</p> | <p>შესრულებულია</p> |
| <p>1993 წლის 5 აპრილი საბჭოს დირექტივა 93/13/EEC ხელშეკრულებების უსამართლო პირობების შესახებ</p> | <p>შესრულებულია</p> |
| <p>1997 წლის 20 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 97/7/EC მომხმარებელთა დაცვის შესახებ დისტანციურ ხელშეკრულებებთან მიმართებით. აღნიშნული დირექტივა შეცვლილია მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივით.</p> | <p>შესრულებულია</p> |
| <p>1985 წლის 20 დეკემბრის საბჭოს 85/577/EEC დირექტივა მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ბიზნესოფისიდან დაშორებით მოლაპარაკებულ ხელშეკრულებებთან მიმართებით. აღნიშნული დირექტივა შეცვლილია მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივით.</p> | <p>შესრულებულია</p> |
| <p>1990 წლის 13 ივნისის საბჭოს 90/314/EEC დირექტივა მოგზაურობის, არდადეგებისა და ტურების პაკეტების შესახებ. აღნიშნული დირექტივა შეცვლილია საგზურით მოგზაურობისა და კომბინირებული სამოგზაურო მომსახურებების შესახებ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 და 2011/83/EU დირექტივებში ცვლილებების შეტანისა და საბჭოს 90/314/EEC დირექტივის გაუქმების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2015 წლის 25 ნოემბრის (EU) 2015/2302 დირექტივით.</p> | <p>შესრულებულია</p> |
| <p>2009 წლის 14 იანვრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2008/122/EC დირექტივა მომხმარებელთა დაცვის შესახებ დროის წილობრივი განაწილების გრძელვადიანი არდადეგების, გადაყიდვისა და გაცვლის ხელშეკრულებების ზოგიერთ ასპექტთან დაკავშირებით;</p> | <p>შესრულებულია</p> |

| | |
|--|---------------------|
| ფინანსური მომსახურება | |
| 2002 წლის 23 სექტემბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2002/65/EC დირექტივა მომხმარებლის ფინანსური მომსახურების დისტანციური მარკეტინგის შესახებ; | შესრულებულია |
| სამომხმარებლო კრედიტი | |
| 2008 წლის 23 აპრილის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2008/48/EC დირექტივა მომხმარებელთა საკრედიტო შეთანხმებების შესახებ; | შესრულებულია |
| ზიანის ანაზღაურება/კომპენსაცია | |
| 1998 წლის 30 მარტის ევროკომისიის 98/257/EC რეკომენდაცია სამომხმარებლო დავების სასამართლოს გარეთ გადაწყვეტაზე პასუხისმგებელი ორგანოების მიმართ გამოყენებული პრინციპების შესახებ; | არ არის შესრულებული |
| 2001 წლის 4 აპრილის ევროკომისიის 2001/310/EC რეკომენდაცია სამომხმარებლო დავების კონსენსუსის შედეგად გადაწყვეტაში ჩართული არასასამართლო ორგანოების პრინციპების შესახებ; | არ არის შესრულებული |
| აღსრულება და მომხმარებლის დაცვის სფეროში თანამშრომლობა | |
| 1998 წლის 19 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 98/27/EC დირექტივა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ; | შესრულებულია |
| 2004 წლის 27 ოქტომბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EC) N2006/2004 რეგულაცია მომხმარებლის დაცვის შესახებ კანონების აღსრულებაზე პასუხისმგებელ ეროვნულ ორგანოებს შორის თანამშრომლობის შესახებ (აღებულია მხოლოდ რამდენიმე მუხლთან დაახლოების ვალდებულება). აღნიშნული რეგულაცია შეცვლილია მომხმარებელთა დაცვის კანონების აღსრულებასთან დაკავშირებით პასუხისმგებელ ეროვნულ ორგანოებს შორის თანამშრომლობის შესახებ და 2006/2004 რეგულაციის (EC) No 2006/2004 გაუქმების შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2017 წლის 12 დეკემბრის (EU) 2017/2394 დირექტივით. | შესრულებულია |