მომხმარებლის უფლებების დაცვის მექანიზმი

1 განმცხადებელი მიმართავს სააგენტოს

განმცხადებელს უფლება აქვს საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიმართოს დარღვევის ჩადენიდან 2 წლის ვადაში.

2 სააგენტო იწყებს საქმის შესწავლას ან უარს ამბობს საქმის შესწავლაზე

სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება.

სააგენტო საქმეს განიხილავს საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში. საქმის განხილვა შეიძლება გაგრძელდეს 3 თვემდე.

3 სააგენტო აფასებს მტკიცებულებებს

სააგენტო უფლებამოსილია მხარეებისგან გამოითხოვოს საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაცია და შეაფასოს წარმოდგენილი მტკიცებულებები.

4 სააგენტო იღებს გადაწყვეტილებას

საქმის შესწავლის შედეგად, სააგენტო იღებს გადაწყვეტილებას, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების ან უარყოფის შესახებ.
დარღვევის დადასტურების შემთხვევაში, სააგენტო მოვაჭრეს განუსაზღვრავს ვადას და მოსთხოვს დარღვეული უფლების აღდგენას ან/და კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტას.
სააგენტოს გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში, მისი საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში.

5 სააგენტო აკისრებს ჯარიმას

სააგენტოს გადაწყვეტილების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში, მოვაჭრეს ეკისრება ჯარიმა.

ჯარიმის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს მოვაჭრის წინა ფინანსური წლის წლიური ბრუნვის 2%-ს.

12 თვის განმავლობაში მოვაჭრის მიერ დარღვევის გამეორება გამოიწვევს დაკისრებული ჯარიმის გაორმაგებას.

- 2022 წელს საქართველოს პარლამენტმა დაამტკიცა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონი, რომელიც პირველ ივნისს შევიდა ძალაში. რეგულაციის შესაბამისად, კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში შეიქმნა მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტი, რომელიც პასუხისმგებელია მომხმარებელთა განცხადებების მიღებაზე, განხილვასა და რეაგირებაზე.

- მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიანად განხორციელების პროცესში, საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს ტექნიკურ და საკონსულტაციო მხარდაჭერას ლიეტუვის და ავსტრიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უწყებების ექსპერტთა გუნდი უწევს, რომელიც ევროკავშირის მიერ დაფინანსებული ტვინინგის პროექტის „საქართველოს კონკურენციის სააგენტოს შესაძლებლობების გაძლიერება“ ფარგლებში ხორციელდება.

- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტი მოქალაქეების განაცხადების მიღებას 2022 წლის პირველი ნოემბრიდან დაიწყებს.

032 0 05 44 22

+995 598 05 44 22

consumer@gnca.gov.ge

თბილისი, აღმაშენებლის გამზირი #154

ევროკავშირი საქართველოსთვის

Project funded by the European Union

TWINNING

რა უნდა ვიცოდეთ მომხმარებლის უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ

წინამდებარე პუბლიკაცია შეიქმნა ევროკავშირის მხარდაჭერით, რაც არ ნიშნავს, რომ ის აუცილებლად ასახავს ევროკავშირის შეხედულებებს. პუბლიკაციის შინაარსზე პასუხისმგებელია მხოლოდ პროექტის პარტნიორები.

VVTAT

CPVA

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

COMPETITION COUNCIL OF THE REPUBLIC OF LITHUANIA

Federal Competition Authority