საქართველოს კანონი

მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. კანონის მიზანი

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

მუხლი 2. კანონის რეგულირების სფერო

1. ეს კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.
2. ამ კანონის მოქმედება ვრცელდება აგრეთვე ისეთ შერეული მიზნის ხელშეკრულებაზე, რომელშიც პირადი მოხმარების ინტერესი კომერციულ ინტერესზე უპირატესია. ხელშეკრულებაში ინტერესის უპირატესობასთან დაკავშირებული ბუნდოვანება მომხმარებლის სასარგებლოდ უნდა გადაწყდეს.

3. მომხმარებლის უფლებების დასაცავად უპირატესობა ენიჭება შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ სპეციალურ კანონმდებლობას, თუ იგი არ აუარესებს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს. ეს დათქმა არ შეიძლება განიმარტოს იმგვარად, რომ მან ერთი და იმავე დარღვევისთვის სხვადასხვა ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული სანქციების დუბლირება გამოიწვიოს.

4. ამ კანონის მოქმედება არ ვრცელდება იმ ხელშეკრულებაზე, რომლითაც მოვაჭრე მოქმედებს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-2 მუხლის პირველი ნაწილის „ზ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ადმინისტრაციული ხელშეკრულებით მინიჭებული საჯარო უფლებამოსილების ფარგლებში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრე მომხმარებელთან დებს ისეთ ხელშეკრულებას, რომელშიც მოვაჭრის კომერციული ინტერესი უპირატესია.

მუხლი 3. სამომხმარებლო ურთიერთობებში დისკრიმინაციის დაუშვებლობა

1. საჯაროდ შეთავაზებული საქონლის ან მომსახურების ხელმისაწვდომობის ან მიწოდების დროს მომხმარებლის დისკრიმინაცია დაუშვებელია.
2. დისკრიმინაციად არ მიიჩნევა პირებისადმი არათანაბარი მოპყრობა, რომელიც გამართლებულია კანონიერი მიზნით, ამასთანავე, ამ მიზნის მიღწევის მექანიზმი აუცილებელი და თანაზომიერია.

3. თუ პირი, რომელიც თავს დისკრიმინირებულად მიიჩნევს, ისეთ ფაქტებს წარმოაჩენს, რომლებიც დისკრიმინაციის პრეზუმფციას ქმნის, მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

4. მომხმარებლის დისკრიმინაციის ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში მას წარმოეშობა როგორც ქონებრივი, ისე არაქონებრივი (მორალური) ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება.

მუხლი 4. ტერმინთა განმარტება

ამ კანონის მიზნებისთვის მასში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) განმცხადებელი – ნებისმიერი პირი, რომელიც საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ან ამ კანონის 28-ე მუხლით განსაზღვრულ უფლებამოსილ ორგანოს მიმართავს მომხმარებლის უფლების დარღვევის ან/და სავარაუდო დარღვევის შესახებ, მიუხედავად იმისა, მიადგა თუ არა ზიანი უშუალოდ მის ინტერესს;

ბ) გასაყიდი ფასი – საქონლის ან მომსახურების ერთეულის ან განსაზღვრული რაოდენობის საბოლოო ფასი, დამატებული ღირებულების გადასახადისა და სხვა გადასახადების ჩათვლით; #

გ) დაკავშირებული ხელშეკრულება – ხელშეკრულება, რომლითაც მომხმარებელი იძენს საქონელს ან

მომსახურებას და რომელიც დაკავშირებულია დისტანციურ ხელშეკრულებასთან ან სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებასთან, ამასთანავე, ეს საქონელი ან მომსახურება მიწოდებულია მოვაჭრის ან მესამე პირის მიერ მოვაჭრესა და მესამე პირს შორის დადებული შეთანხმების საფუძველზე;

დ) დისტანციური ხელშეკრულება – ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მხოლოდ დისტანციური კომუნიკაციის ერთი ან რამდენიმე საშუალების გამოყენებით, დისტანციური ნასყიდობის ან მომსახურების მიწოდების ორგანიზებული სქემის მეშვეობით და არ მოითხოვს მომხმარებლისა და მოვაჭრის ფიზიკურ თანაყოფობას. ამასთანავე, ხელშეკრულება დისტანციურ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა, თუ მომხმარებელი და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირობებზე სარეწში შეთანხმდნენ და ხელშეკრულება დისტანციურად მხოლოდ ამის შემდეგ დაიდო;

ე) ერთეულის ფასი – საქონლის ან მომსახურების საბოლოო ფასი, დამატებული ღირებულების გადასახადისა და სხვა გადასახადების ჩათვლით, შემდეგი ერთეულებისთვის: ერთი კილოგრამი, ერთი ლიტრი, ერთი მეტრი, ერთი კვადრატული მეტრი, ერთი კუბური მეტრი, ან სხვა ერთეულებისთვის, რომლებიც, როგორც წესი, საქართველოში საზომად გამოიყენება;

ვ) კომერციული გარანტია – მოვაჭრის ან მწარმოებლის (გარანტიის გამცემის) მიერ, ხელშეკრულებასთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის ვალდებულების გარდა, მომხმარებლის სასარგებლოდ დამატებით და უსასყიდლოდ ნაკისრი გადახდილი ფასის ანაზღაურების, საქონლის შეცვლის, შეკეთების ან მომსახურების სხვა ვალდებულებები, რომლებიც ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის აღმოფხვრის ვალდებულებიდან არ გამომდინარეობს;

ზ) კომერციული საქმიანობა – მოვაჭრის ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან;

თ) მოვაჭრე – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მოვაჭრის სახელით ან დავალებით;

ი) მომხმარებელი – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან რომელიც იძენს ან შემდგომ იყენებს საქონელს ან მომსახურებას უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არა სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის განსახორციელებლად;

კ) სარეწი – ნებისმიერი უძრავი ობიექტი ან მოძრავი ობიექტი, სადაც მოვაჭრე, ჩვეულებრივ, კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს;

ლ) სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება – ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის სარეწის გარეთ და მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკურ თანაყოფობას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია სარეწში ან დისტანციური კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალების გამოყენებით, დაუყოვნებლივ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადების შესახებ ინდივიდუალური შეთავაზება უშუალოდ მიიღო მოვაჭრისგან სარეწის გარეთ, მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკური თანაყოფობისას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია ექსკურსიის დროს, რომელიც მოვაჭრის მიერ იყო ორგანიზებული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობისთვის ან ასეთ შედეგს იწვევს. სანოტარო ბიუროში სანოტარო მოქმედებების შესრულების შედეგად დადებული ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა; #

მ) საქონელი – ნებისმიერი მოძრავი ნივთი, აგრეთვე მასში განთავსებული ან/და ციფრული ფორმით გავრცელებული ქონებრივი სიკეთე;

ნ) საჯარო აუქციონი – გაყიდვის მეთოდი, რომლის გამოყენების დროს საქონელი ან მომსახურება მოვაჭრის მიერ კონკურენტული და გამჭვირვალე განაცხადის გაკეთებით იმ მომხმარებლისთვის არის შეთავაზებული, რომელიც პირადად ესწრება ან რომელსაც შესაძლებლობა ეძლევა, პირადად დაესწროს საჯარო აუქციონს, სადაც ყველაზე მაღალი ფასის განმცხადებელი პირი ვალდებულია შეიძინოს ეს

საქონელი ან მომსახურება;

ო) ფინანსური მომსახურება – მომსახურება, რომელიც დაკავშირებულია ფინანსურ ინსტრუმენტებთან ან/და ფინანსურ ოპერაციებთან;

პ) ქცევის კოდექსი – შეთანხმება ან წესი, რომელიც კანონით სავალდებულო არ არის და ადგენს იმ მოვაჭრის ქცევას, რომელიც ქცევის კოდექსით ივალდებულებს თავს ერთი ან ერთზე მეტი კომერციული საქმიანობის სფეროში;

ჟ) ციფრული შინაარსი – მონაცემები, რომლებიც ციფრული ფორმით არის წარმოებული ან მიწოდებული;

რ) ხანგამძლე მატარებელი – ნებისმიერი ინსტრუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს ინფორმაციის ხანგრძლივ შენახვასა და უცვლელ რეპროდუცირებას ამ ინფორმაციის გამოყენებისთვის საჭირო დროის განმავლობაში.

საქართველოს 2023 წლის 29 ნოემბრის კანონი №3761 – ვებგვერდი, 11.12.2023წ.

თავი II
ძირითადი უფლებები და ვალდებულებები

მუხლი 5. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ძირითადი ვალდებულება

1. ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის):

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

2. საჯარო აუქციონის შემთხვევაში მომხმარებელს, ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტითა და ამ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოვაჭრის შესახებ ინფორმაციის ნაცვლად, შეიძლება მიეწოდოს იგივე ინფორმაცია აუქციონის ორგანიზატორის შესახებ.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია და შეიძლება შეიცვალოს მხოლოდ მხარეების მიერ აშკარად გამოხატული თანხმობის არსებობის შემთხვევაში.

4. ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი მოთხოვნები არ ვრცელდება ყოველდღიური საჭიროებისთვის გამიზნულ წვრილმან ყოფით გარიგებაზე, თუ ის ხელშეკრულების დადებისთანავე სრულდება.

5. ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

6. თუ მოვაჭრე დაარღვევს დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებული ინფორმაციის ან/და ამ მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტითა და ამ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „ვ“ ქვეპუნქტებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებს, მომხმარებელს არ დაეკისრება შესაბამისი დამატებითი ხარჯის გაწევა.

მუხლი 6. ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ

1. მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია. #

2. ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ:

ა) საქონლის მიწოდება მომსახურების ნაწილია;

ბ) საქონელი საჯარო აუქციონზე იყიდება;

გ) გასაყიდად წარდგენილია ხელოვნების ნიმუში ან ანტიკვარული ნივთი.

3. იმ საქონელზე, რომელიც წინასწარ შეფუთული არ არის და მომხმარებლის თვალწინ აიწონება ან აიზომება, საკმარისია მხოლოდ ერთეულის ფასის მითითება.

4. რეკლამაში, რომელშიც მითითებულია გასაყიდი ფასი, უნდა მიეთითოს აგრეთვე ერთეულის ფასი.

მუხლი 7. საქონლის მიწოდება

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

2. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა საკვალდებულო არ

არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა.

4. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

მუხლი 8. საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი

1. გაყიდული საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას მასზე გადადის საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი, თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდებიან.
2. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია საქონლის მომხმარებლისთვის გაგზავნა, იმ მომენტიდან, როდესაც მომხმარებელი ან მის მიერ უფლებამოსილი მესამე პირი (გარდა გადამზიდავისა) საქონელზე ფაქტობრივ მფლობელობას მოიპოვებს, საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.

3. თუ გაყიდულ საქონელს მომხმარებლის დავალებით გადამზიდავი აგზავნის, საქონლის გადამზიდავისთვის მიწოდების მომენტიდან საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.

მუხლი 9. ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული დამატებითი ხარჯები

1. მოვაჭრეს ეკრძალება, საგადახდო ინსტრუმენტის გამოყენებისთვის მომხმარებელს იმაზე მეტი საფასური გადაახდევინოს, ვიდრე თვითონ იხდის.
2. თუ მოვაჭრემ საკონტაქტოდ ტელეფონის ნომერი მიუთითა, მან მომხმარებელს ამ ტელეფონის ნომრით მასთან დასაკავშირებლად კომუნიკაციისთვის დადგენილ ტარიფზე მეტი არ უნდა გადაახდევინოს. აღნიშნული პირობა არ გამორიცხავს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამწევის უფლებას, ასეთი მომსახურების გაწევისთვის საფასური დააწესოს. #

3. ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრემ მომხმარებლისგან უნდა მიიღოს მკაფიოდ გამოხატული თანხმობა, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ძირითადი ვალდებულების შესრულებისთვის დადგენილი ფასის გარდა, დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე. თუ მოვაჭრეს მომხმარებლისგან მკაფიოდ გამოხატული თანხმობა არ მიუღია, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს დამატებით გადახდილი თანხის დაბრუნება, მიუხედავად იმისა, რომ მას დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე უარი არ უთქვამს (ნაგულისხმები პარამეტრები არ უარუყვია).

თავი III
დისტანციური ხელშეკრულება და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება

მუხლი 10. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

1. დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:
ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის

შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

2. ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია და შეიძლება შეიცვალოს მხოლოდ მხარეების მიერ მკაფიოდ გამოხატული თანხმობის არსებობის შემთხვევაში.

3. ამ თავით დადგენილი მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ საქონელზე ან მომსახურებაზე, რომლის ფასი 30 ლარს არ აღემატება.

საქართველოს 2023 წლის 16 ივნისის კანონი №3300 - ვებგვერდი, 30.06.2023წ.

მუხლი 11. მოთხოვნები სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებისადმი

1. სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.
2. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

3. თუ მომხმარებელი ითხოვს მომსახურების გაწევას ამ კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელების ვადის გასვლამდე, მან ეს მოთხოვნა მოვაჭრეს ხანგამძლე მატარებელზე უნდა მიაწოდოს.

მუხლი 12. მოთხოვნები დისტანციური ხელშეკრულებისადმი

1. დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს.
2. თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა.

3. სავაჭრო ვებგვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე.

4. თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

5. დისტანციური ხელშეკრულების სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია სატელეფონო კომუნიკაციის დაწყებისთანავე მომხმარებელს, ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის გარდა, მიაწოდოს თავისი ვინაობის (სახელწოდების) ან იმ პირის ვინაობის შესახებ ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი, და აცნობოს სატელეფონო კომუნიკაციის კომერციული მიზნის თაობაზე.

6. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადება დაუდასტუროს ხანგამძლე მატარებელზე, ხელშეკრულების დადების შემდეგ გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს საქონლის მიწოდებისა ან უშუალოდ მომსახურების დაწყებისა. შესაბამისი დასტური უნდა შეიცავდეს:

ა) ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“–„თ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაცია დისტანციური ხელშეკრულების დადებამდე ხანგამძლე მატარებელზე მიაწოდა;

ბ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის წინასწარ თანხმობას და დასტურს, რომ მას მიეწოდა ამ კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „მ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

7. თუ მომხმარებელს სურს, მომსახურება გაწეულ იქნეს ამ კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელების ვადაში, მან ეს მოთხოვნა მოვაჭრეს ცხადად უნდა აცნობოს.

მუხლი 13. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება

1. ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება: # #

ა) მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში – ხელშეკრულების დადებიდან;

ბ) ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან;

გ) მომხმარებლის მიერ საქონლის ნაწილ-ნაწილ შეკვეთის შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ბოლო ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან;

დ) საქონლის რეგულარულად (განსაზღვრული პერიოდულობით) მიწოდების ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ნივთის მფლობელობაში პირველად მიღებიდან.

2. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

3. მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას.

4. მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში გაუგზავნოს შევსებული ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. ამ მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დადგენილ ვადაში განხორციელების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება.

5. მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ფორმის შევსებისას ხელშეკრულებაზე უარის თქმისთვის მომხმარებელს მოსთხოვოს შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:

ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ფაქსის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

ბ) შეკვეთის თარიღი;

გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;

დ) მომხმარებლის სახელი;

ე) მომხმარებლის მისამართი;

ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქაღალდზეა შევსებული);

ზ) ფორმის შევსების თარიღი.

6. მოვაჭრეს უფლება აქვს, ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ფორმა ელექტრონულად ჩაიბაროს. აღნიშნული ფორმის ჩაბარების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება დაუყოვნებლივ, ხანგამძლე მატარებელზე.

7. მომხმარებელს შეუძლია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება განახორციელოს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში, თუ მან ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინება მოვაჭრეს აღნიშნული ვადის ამოწურვამდე გაუგზავნა. იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ამ მუხლის შესაბამისად განხორციელდა, მომხმარებელს ეკისრება.

8. თუ მოვაჭრე მომხმარებელს არ მიაწვდის ინფორმაციას ამ კანონით გათვალისწინებული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნების უფლების შესახებ, აღნიშნული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნება შესაძლებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის გასვლიდან 12 თვის განმავლობაში.

9. თუ მოვაჭრემ მომხმარებელს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის ათვლის მომენტიდან 12 თვის ვადაში მიაწოდა ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების დაბრუნების 7-დღიანი ვადა აღნიშნული ინფორმაციის მიღებიდან აითვლება.

მუხლი 14. ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები

1. ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება საფინანსო და სადაზღვევო სფეროებში დადებულ ხელშეკრულებებზე, რომლებიც რეგულირდება შესაბამისი კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით, გარდა სარეწის გარეთ დადებული, უძრავი ქონებით უზრუნველყოფილი სასესხო ხელშეკრულებისა, თუ მომხმარებელს სესხის თანხით სარგებლობა არ დაუწყია.

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

ა) მოვაჭრემ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება სრულად გასწია, მან მომსახურების

გაწევა მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით დაიწყო და მომხმარებელმა იცოდა, რომ მომსახურების სრულად მიღების შემთხვევაში დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;

ბ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია, რომ მიწოდებული საქონლის ან მომსახურების ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე არსებულ ცვლილებაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს და რომელიც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელებისთვის ამ კანონით დადგენილ ვადაში წარმოიშვა;

გ) მიწოდებული საქონელი ან მომსახურება მომხმარებლის ინდივიდუალური შეკვეთით არის დამზადებული ან აშკარად მის პირად საჭიროებებზეა მორგებული;

დ) მიწოდებული საქონელი მალფუჭებადია ან მას მოკლე ვარგისობის ვადა აქვს;

ე) მას მიეწოდა ჰერმეტულად დაცული საქონელი, მისი ჰერმეტულობა მიწოდების შემდეგ დაირღვა და, ამდენად, საქონლის დაბრუნება შეუძლებელია ჯანმრთელობის ან ჰიგიენური ნორმების დაცვის გამო;

ვ) მიწოდებული საქონელი მიწოდების დროს, მისი მახასიათებლებიდან გამომდინარე, განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს;

ზ) ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, მომხმარებელმა მოვაჭრე გადაუდებელი სარემონტო/ტექნიკური მომსახურების გასაწევად გამოიძახა. ეს შეზღუდვა არ ვრცელდება ამ ვიზიტის ფარგლებში აღნიშნული მომსახურების მიღმა გაწეულ დამატებით მომსახურებაზე;

თ) მიწოდებულ იქნა დალუქული აუდიო- ან ვიდეოჩანაწერი ან პროგრამული უზრუნველყოფა და მისი ლუქი მიწოდების შემდეგ დაირღვა;

ი) მიწოდებულ იქნა ჟურნალ-გაზეთები ან სხვა სახის პერიოდული გამოცემა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მათი/მისი მიწოდების საფუძველი სააბონენტო ხელშეკრულებაა;

კ) ხელშეკრულება საჯარო აუქციონის შედეგად დაიდო;

ლ) ხელშეკრულება დაიდო უძრავი ქონების არასაცხოვრებელი მიზნით გადაცემაზე, საქონლის გადაზიდვაზე, სატრანსპორტო საშუალების ქირავნობაზე, კვების ორგანიზებაზე ან დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებაზე და მასში მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი ან პერიოდი;

მ) მას ციფრული შინაარსი მიეწოდა არამყარი მატარებლით, ხელშეკრულების შესრულება მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით დაიწყო და მომხმარებელმა იცოდა, რომ ამით დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;

ნ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ალკოჰოლური სასმელების მიწოდება, რომელთა ფასი შეთანხმდა ხელშეკრულების დადების მომენტში, ხოლო მიწოდება მოხდება 30 დღის შემდეგ, ამასთანავე, აღნიშნული ფასი დამოკიდებულია ბაზარზე არსებულ მერყეობაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს;

ო) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია სპორტული ან კულტურული ღონისძიების ბილეთის მიწოდება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებით განსაზღვრულია აღნიშნული ბილეთის დაბრუნების შესაძლებლობა, წესი და პირობები.

საქართველოს 2023 წლის 16 ივნისის კანონი №3300 - ვებგვერდი, 30.06.2023წ.

მუხლი 15. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგები

1. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.
2. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

3. ნასყიდობის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრეს უფლება აქვს, უარი თქვას თანხის დაბრუნებაზე მანამ, სანამ საქონელს არ დაიბრუნებს ან მომხმარებლისგან არ მიიღებს საქონლის გაგზავნის დამადასტურებელ დოკუმენტს, იმის მიხედვით, რომელიც უფრო ადრე განხორციელდება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა საქონლის უკან წაღება.

4. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია:

ა) მოვაჭრეს ან მის მიერ განსაზღვრულ მესამე პირს დაუბრუნოს საქონელი ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნის შემდეგ დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 7 კალენდარული დღისა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა საქონლის უკან წაღება;

ბ) გასწიოს მხოლოდ საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული პირდაპირი (უშუალო) ხარჯი, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა ამ ხარჯის გაწევა ან მომხმარებელს არ მიაწოდა ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ საქონლის დაბრუნების შემთხვევაში ეს ხარჯი წარმოიშობოდა. სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, როდესაც საქონელი მომხმარებელს სახლში მიეწოდება, მოვაჭრე ვალდებულია საქონელი საკუთარი ხარჯით წაიღოს უკან, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით გაგზავნა შეუძლებელია.

თავი IV
სამომხმარებლო ხელშეკრულება

მუხლი 16. მოვაჭრის ვალდებულებები

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. # #
2. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

3. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი გამოსადეგია იმ მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადების დროს აცნობა და რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა.

4. თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

5. თუ საქონლის ჩვეულებრივი გამოყენების მიზანი ვერ დგინდება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ მას აქვს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

6. მოვაჭრის მიერ ან მისი პასუხისმგებლობით საქონლის არასწორად დამონტაჟების შედეგად წარმოქმნილი ნაკლი უთანაბრდება საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობას (ნაკლს), თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების ნაწილი იყო. ეს წესი ვრცელდება აგრეთვე იმ საქონელზე, რომელიც მომხმარებელმა უნდა ააწყოს ან დაამონტაჟოს და რომელიც საქონლისთვის დართული ინსტრუქციის ნაკლოვანების გამო არასწორად აიწყო ან დამონტაჟდა.

7. ამ მუხლის მიზნებისთვის საქონელი ნაკლის მქონე საქონლად არ მიიჩნევა, თუ ხელშეკრულების დადების მომენტში მომხმარებელმა იცოდა ან უნდა სცოდნოდა, რომ საქონელს ნაკლი ჰქონდა, ან საქონლის ნაკლი მომხმარებლის მიერ მიწოდებული მასალით არის განპირობებული.

8. მოვაჭრეს არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა საქონლის ან მომსახურების შესახებ საჯარო განცხადებისთვის, თუ დაამტკიცებს, რომ:

ა) მას არ ჰქონდა ან ვერ ექნებოდა ინფორმაცია ამ განცხადების შესახებ;

ბ) ხელშეკრულების დადებამდე ამ განცხადებაში მოცემული ინფორმაცია შეიცვალა;

გ) ეს განცხადება ვერ მოახდენდა გავლენას მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენაზე.

მუხლი 17. მომხმარებლის უფლებები

1. თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. # #

2. საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

3. საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

4. საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

5. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ არსებობს ერთ-ერთი შემდეგი პირობა:

ა) ამ მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად საქონლის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია;

ბ) მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა;

გ) მოვაჭრის მიერ საქონლის შეკეთება ან შეცვლა მომხმარებელს მნიშვნელოვან შეფერხებას შეუქმნის.

6. მომხმარებელს უფლება აქვს, ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში მოითხოვოს ხელშეკრულების შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

7. მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ საქონლის ნაკლი უმნიშვნელოა.

8. იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი;

გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

მუხლი 18. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებები

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.
2. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

3. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;

ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;

გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

4. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

5. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

მუხლი 19. კომერციული გარანტია

1. მოვაჭრე ვალდებულია დაიცვას თავის მიერ გაცემული კომერციული გარანტია, მათ შორის, შესაბამისი საქონლის ან მომსახურების რეკლამაში მოცემული პირობები.
2. კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს:

ა) ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს;

ბ) მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ საგარანტიო პირობებს, მათ შორის, კომერციული გარანტიის ხანგრძლივობასა და მოქმედების ტერიტორიას და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაციას, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადას, მოვაჭრის სახელსა და მისამართს.

3. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით უნდა მიეწოდოს.

4. ამ მუხლის პირველი–მე-3 პუნქტებით დადგენილი მოთხოვნების დარღვევა ვერ მოახდენს გავლენას კომერციული გარანტიის ნამდვილობაზე.

5. კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია.

მუხლი 20. მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას

1. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

2. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება მეორეული საქონლის ნასყიდობაზე. ასეთი საქონლის ნასყიდობისას ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მხარეთა შორის ინდივიდუალური შეთანხმების საგანია.

თავი V
ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

მუხლი 21. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ნამდვილობა

1. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

2. იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

3. მომხმარებლისთვის წერილობითი ფორმით შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები მარტივ და მისთვის გასაგებ ენაზე უნდა იყოს ჩამოყალიბებული. პირობა, რომელიც მისი ორაზროვნად განმარტების საშუალებას იძლევა, მომხმარებლის სასარგებლოდ განიმარტება.

მუხლი 22. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების ბათილობა

1. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

2. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

3. ბათილია ხელშეკრულების შემდეგი უსამართლო სტანდარტული პირობები:

ა) დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა;

ბ) დებულება, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას;

გ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, შეასრულოს ხელშეკრულების პირობა მაშინ, როდესაც მოვაჭრის მიერ ვალდებულების შესრულება მხოლოდ მის ნებაზე დამოკიდებული პირობის დადგომით არის განპირობებული;

დ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა, როდესაც მომხმარებელი უარს ამბობს ხელშეკრულების დადებაზე ან ხელშეკრულებით ნაკისრი

ვალდებულების შესრულებაზე, თუ ხელშეკრულებიდან გასვლა მოვაჭრის ინიციატივით ხდება და ის, რასაც მომხმარებელი მისი შესრულებით იღებს, ამ თანხის შესაბამისი არ არის;

ე) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს ათავისუფლებს ვალდებულებისგან, მომხმარებელს თავისი ვალდებულების შესასრულებლად დამატებითი ვადა განუსაზღვროს;

ვ) დებულება, რომელიც ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს ზიანის ოდენობაზე მეტი თანხის გადახდის ვალდებულებას აკისრებს ან მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, მომხმარებელს გაწეული ხარჯების ანაზღაურებისთვის შეუსაბამოდ დიდი თანხა მოსთხოვოს;

ზ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურების მიღებისთვის გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარი მოვაჭრემ თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებაზე უთითებს;

თ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, უარი თქვას განუსაზღვრელი ვადით დადებულ ხელშეკრულებაზე მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გონივრულ ვადაში გაგზავნის გარეშე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის მნიშვნელოვანი საფუძველი არსებობს;

ი) დებულება, რომლითაც განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულება მომხმარებლის თანხმობის გარეშე, ავტომატურად გრძელდება ან რომლითაც მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების შეწყვეტის ან გაგრძელების ნების გამოსავლენად არაგონივრულად მცირე ვადაა დადგენილი;

კ) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე მომხმარებელს ამა თუ იმ სამუშაოს შესრულებისთვის შეუსაბამოდ დიდ ან აშკარად მცირე ვადას უწესებს ან რომლითაც მოვაჭრე საკუთარ ვალდებულებათა შესასრულებლად კანონით დადგენილი ნორმებით გათვალისწინებულისგან განსხვავებულ, შეუსაბამოდ დიდ ვადებს აწესებს ან რომლითაც ვადები ბუნდოვნად არის განსაზღვრული;

ლ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ბოჭავს იმ პირობებით, რომელთა გაცნობის რეალური შესაძლებლობა მას ხელშეკრულების დადებამდე არ ჰქონდა;

მ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საფუძვლიანი მიზეზის გარეშე, ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ შეტყობინებას მომხმარებელს გონივრულ ვადაში გაუგზავნის, ხოლო მომხმარებელს უფლება ექნება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე;

ნ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ყოველგვარი მნიშვნელოვანი საფუძვლის გარეშე, ცალმხრივად შეცვალოს საქონლის ან მომსახურების თვისებები/მახასიათებლები;

ო) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, საქონლის ან მომსახურების მიწოდების მომენტში დაადგინოს საქონლის ან მომსახურების ფასი ან მისი ფასი ისე გაზარდოს, რომ მომხმარებელს არ მიეცეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესაძლებლობა, თუ საქონლის ან მომსახურების საბოლოო ფასი ხელშეკრულების დადების მომენტში დადგენილ ფასს მნიშვნელოვნად აღემატება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ფასის ინდექსირება კანონით ნებადართულია და წინასწარ დადგენილი მეთოდოლოგიით ხორციელდება;

პ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, ან ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა ცალმხრივად განმარტოს;

ჟ) დებულება, რომელიც ზღუდავს მოვაჭრის ვალდებულებას, უზრუნველყოს მისი წარმომადგენლის მიერ აღებული ვალდებულების შესრულება ან ნაკისრი ვალდებულებები ფორმალურ მოთხოვნებს დაუქვემდებაროს;

რ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას ავალებს, იმის მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ ვალდებულებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა, ან დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას, სხვა საფუძვლით თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე;

ს) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე ხელშეკრულებით მინიჭებულ უფლებებს და ნაკისრ ვალდებულებებს სხვა პირს გადასცემს, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ხელშეკრულების პირობების შესრულების გარანტიის შესუსტება და რაზედაც მომხმარებელს თანხმობა არ მიუცია;

ტ) დებულება, რომელიც ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, მათ შორის, დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, თავისი უფლებები მხოლოდ ისეთ არბიტრაჟში დაიცვას, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობით არ რეგულირდება, ან მომხმარებელს უზღუდავს შესაძლებლობას, მოიპოვოს მტკიცებულებები, ან მომხმარებელს აკისრებს მტკიცების ტვირთს მაშინ, როდესაც, კანონის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ხელშეკრულების მეორე მხარეს ეკისრება.
4. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობის ბათილობა არ იწვევს მისი სხვა ნაწილების ბათილობას, თუ უსამართლო სტანდარტული პირობა ხელშეკრულების არსებითი პირობა არ არის და სავარაუდოა, რომ ხელშეკრულება მისი ბათილი ნაწილის გარეშეც დაიდებოდა.

მუხლი 23. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობასთან დაკავშირებული გამონაკლისები
1. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ფინანსური მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში ამ კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული დებულება ბათილად არ მიიჩნევა, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის საფუძვლიანი მიზეზი არსებობს და მოვაჭრე მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობებს ამის შესახებ.
2. ფინანსური მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში ბათილად არ მიიჩნევა ისეთი სტანდარტული პირობა, რომლის მიხედვით, საფუძვლიანი მიზეზის არსებობის შემთხვევაში მოვაჭრე ინარჩუნებს უფლებას, მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გაგზავნის გარეშე შეცვალოს ფინანსურ მომსახურებასთან დაკავშირებული საპროცენტო განაკვეთი ან საკომისიოს ოდენობა, თუ იგი მომხმარებელს პირველი შესაძლებლობისთანავე აცნობებს ამის შესახებ, ხოლო მომხმარებელს უფლება ექნება, დაუყოვნებლივ თქვას უარი ხელშეკრულებაზე.

3. ამ კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „თ“, „მ“ და „ო“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული დებულებები ბათილად არ მიიჩნევა მიმოქცევადი ფასიანი ქაღალდების, ფინანსური ინსტრუმენტებისა და საქონლის ან მომსახურების შესახებ დადებულ სხვა ისეთ გარიგებაში, რომელშიც ფასი დაკავშირებულია საფონდო ბირჟაზე დადგენილი კოტირების ან ინდექსების ცვალებადობასთან ან ფინანსური ბაზრის განაკვეთთან, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს, აგრეთვე უცხოური ვალუტის ყიდვა-გაყიდვის ხელშეკრულებასთან, სამგზავრო ჩეკთან ან უცხოურ ვალუტაში დენომინირებულ საერთაშორისო ფულად გზავნილთან.

თავი VI
უსამართლო კომერციული საქმიანობა

მუხლი 24. უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვა
1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია. #

3. ისეთი კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისთვის, რომელმაც შესაძლოა არსებითად უარყოფითად შეცვალოს მომხმარებელთა მხოლოდ იმ ჯგუფის ეკონომიკური ქცევა, რომელიც საკუთარი გონებრივი ან ფიზიკური შესაძლებლობის ან/და ასაკის გამო განსაკუთრებით მოწყვლადია,

გაითვალისწინება მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკური ქცევა. კომერციული საქმიანობა უსამართლოდ არ მიიჩნევა, თუ რეკლამაში მოცემული ინფორმაცია გაზვიადებულია ან პირდაპირი მნიშვნელობით არ უნდა იქნეს გაგებული.

4. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

მუხლი 25. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

1. ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა: #

ა) სანდოობის ნიშნის, ხარისხის ნიშნის ან სხვა, მსგავსი ნიშნის საქართველოს კანონმდებლობით მინიჭებული შესაბამისი უფლებამოსილების არსებობის გარეშე განთავსება;

ბ) ცრუ მითითება, რომ ქცევის კოდექსი საჯარო ან სხვა ორგანიზაციის მიერ არის აღიარებული;

გ) იმის მტკიცება, რომ მოვაჭრეს (მის კომერციულ საქმიანობას) ან საქონელს ან მომსახურებას საჯარო ორგანოსგან ან კერძო პირისგან მიღებული აქვს თანხმობა, ნებართვა, ლიცენზია, ავტორიზაცია, აკრედიტაცია და სხვა, მათი არარსებობის შემთხვევაში, ან მტკიცება იმისა, რომ თანხმობის, ნებართვის, ლიცენზიის, ავტორიზაციის, აკრედიტაციისა და სხვათა მიღებისთვის სავალდებულო პირობები შესრულებულია, თუ ეს პირობები შესრულებული არ არის;

დ) საქონლის ან მომსახურების სპეციალურ ფასად შეძენის შეთავაზება იმ მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გამჟღავნების გარეშე, რომლის საფუძველზედაც მოვაჭრე ვარაუდობს, რომ თავად ან სხვა მოვაჭრის საშუალებით ვერ შეძლებს ამ საქონლის ან მომსახურების ან მსგავსი საქონლის ან მომსახურების იმ დროში, იმ რაოდენობითა და იმ ფასად მიწოდებას, რომლებიც აღნიშნული საქონლიდან ან მომსახურებიდან, რეკლამირების მასშტაბიდან და შეთავაზებული ფასიდან გამომდინარეობს (შეცდომაში შემყვანი რეკლამა);

ე) საქონლის ან მომსახურების სპეციალურ ფასად შეძენის შეთავაზება და შემდეგ მომხმარებლისთვის რეკლამირებული საქონლის ჩვენებაზე ან შეკვეთის მიღებაზე ან მის გონივრულ ვადაში მიწოდებაზე უარის თქმა ან/და ნაკლის მქონე საქონლის ნიმუშის დემონსტრირება სხვა საქონლის გაყიდვის ხელშეწყობის განზრახვით;

ვ) ცრუ განაცხადის გაკეთება, რომ საქონელი ან მომსახურება ხელმისაწვდომი იქნება ან/და განსაკუთრებული პირობები იმოქმედებს მხოლოდ დროის მცირე მონაკვეთში, იმ მიზნით, რომ მომხმარებელმა მყისიერი გადაწყვეტილება მიიღოს და მას არ მიეცეს საკმარისი დრო და შესაძლებლობა ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად;

ზ) განაცხადის გაკეთება ან შთაბეჭდილების შექმნა, რომ შეიძლება კანონით აკრძალული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვა;

თ) მომხმარებლისთვის კანონით მინიჭებული უფლების განხორციელების შესაძლებლობის ისე წარმოჩენა, თითქოს ეს მოვაჭრის კეთილი ნება და შეთავაზების განსაკუთრებული პირობაა;

ი) ცრუ მტკიცება იმ რისკის სახეობისა და მასშტაბის შესახებ, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის ან მისი ოჯახის პირად უსაფრთხოებასთან, თუ მომხმარებელი საქონელს ან მომსახურებას არ შეიძენს;

კ) ისეთი პირამიდული სქემის ჩამოყალიბება ან მართვა ან მისი განვითარების ხელშეწყობა, რომელშიც მომხმარებელს უჩნდება მოლოდინი, რომ იგი ფინანსური სარგებლის უმეტეს წილს მიიღებს არა საქონლის ან მომსახურების გაყიდვით ან მოხმარებით, არამედ პირამიდულ სქემაში სხვა მომხმარებლების ჩართვით;

ლ) განაცხადის გაკეთება, რომ მოვაჭრე აპირებს ვაჭრობის შეწყვეტას ან ადგილმდებარეობის შეცვლას, თუ ეს სიმართლეს არ შეესაბამება;

მ) ცრუ მტკიცება, რომ საქონელს ან მომსახურებას შეუძლია დაავადებისგან ან დისფუნქციისგან

განკურნება ან განვითარების ნაკლის გამოსწორება;

ნ) ბაზრის პირობების ან საქონლის ან მომსახურების მოძიების შესაძლებლობის შესახებ არსებითად არასწორი ინფორმაციის გავრცელება იმ მიზნით, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელი საქონლის ან მომსახურების ბაზრის პირობებზე ნაკლებად ხელსაყრელი პირობით შეძენაზე დაიყოლიოს;

ო) კონკურსის გამოცხადება ან ჯილდოს საჯაროდ დაპირება შემდგომ ჯილდოს ან მისი გონივრული ეკვივალენტის გადაცემის გარეშე;

პ) განაცხადის გაკეთება, რომ საქონელი ან მომსახურება უსასყიდლოდ არის შეთავაზებული, თუ მომხმარებელს, საქონლის ან მომსახურების მიღებისთვის ან ტრანსპორტირებისთვის აუცილებელი ხარჯების ანაზღაურების გარდა, დამატებითი თანხის გადახდა უწევს;

ჟ) მარკეტინგულ მასალაში ანგარიშფაქტურის/ზედნადების ან გადახდის დამავალდებულებელი სხვა დოკუმენტის ჩადება, რაც მომხმარებელს შეუქმნის მცდარ შთაბეჭდილებას, რომ მან საქონელი ან მომსახურება შეუკვეთა, მაშინ, როდესაც ის მას არ შეუკვეთია;

რ) ცრუ განაცხადის გაკეთება ან შთაბეჭდილების შექმნა, რომ მოვაჭრე არ მოქმედებს სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან პროფესიული მიზნით, ან მოვაჭრის მიერ თავის მომხმარებლად გასაღება;

ს) მომხმარებლისთვის მცდარი წარმოდგენის შექმნა, რომ შესყიდვისშემდგომი მომსახურება სხვა ქვეყანაშია ხელმისაწვდომი;

ტ) მოვაჭრის დაკვეთით მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საქონლის ან მომსახურების იმგვარად რეკლამირება, რომ რეკლამის შინაარსით, გამოსახულებით ან ხმით რეკლამის ამოცნობა მომხმარებლისთვის შეუძლებელი იყოს;

უ) მწარმოებლის მიერ სხვა მწარმოებლის საქონლის ან მომსახურების მსგავსი საქონლის ან მომსახურების განზრახ იმგვარად რეკლამირება, თითქოს ეს საქონელი ან მომსახურება იმავე მწარმოებლის მიერ არის წარმოებული, რასაც მომხმარებელი შეცდომაში შეჰყავს;

ფ) იმის მტკიცება, რომ აზარტული თამაშობისას საქონელმა ან მომსახურებამ მომხმარებელს შესაძლოა მოგება მოუტანოს;

ქ) ნასყიდობისშემდგომი სამომხმარებლო მომსახურების გაწევა ნასყიდობის გარიგების დადებამდე გამოყენებული ენისგან განსხვავებულ ენაზე, რომელიც არ არის საქართველოს სახელმწიფო ენა, მომხმარებლისთვის ამის შესახებ ინფორმაციის ნასყიდობის გარიგების დადებამდე გარკვევით მიწოდების გარეშე.

2. მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ

საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

4. მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა საქონლის ან მომსახურების ისეთი მარკეტინგი, მათ შორის, შედარებითი რეკლამა, რომელიც იწვევს გაურკვევლობას კონკურენტის სასაქონლო ნიშანთან, სახელთან (სახელწოდებასთან) და სხვა განმასხვავებელ ნიშანთან მიმართებით.

5. შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც მოვაჭრე აცხადებს, რომ იგი ქცევის კოდექსის ხელმომწერია, მასზე ვრცელდება ამ ქცევის კოდექსით დადგენილი მოთხოვნები, თუმცა ის არღვევს აღნიშნული ქცევის კოდექსით გათვალისწინებულ ქცევის წესებს.

მუხლი 26. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

1. შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა. #

2. შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც მოვაჭრე ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის ან კომერციულ საქმიანობაში არ იკვეთება კომერციული მიზანი და მას არც გარემოებები ცხადყოფს, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც არ დადებდა.

3. თუ კომერციული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისთვის გამოყენებული საკომუნიკაციო საშუალება/ინფორმაციის მატარებელი ინფორმაციის განთავსებისთვის საჭირო სივრცით ან დროით არის შეზღუდული, იმის დასადგენად, მოვაჭრის უმოქმედობამ მომხმარებელი შეცდომაში შეიყვანა თუ არა, გაითვალისწინება ყველა გარემოება, რომლებიც დაკავშირებულია მოვაჭრის მცდელობასთან, მომხმარებლისთვის ინფორმაცია სხვა ნებისმიერი საშუალებით მიეწოდებინა.

4. საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ; #

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების

(მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.
5. ამ კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

მუხლი 27. აგრესიული კომერციული საქმიანობა
1. ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი აგრესიული კომერციული საქმიანობა: #
ა) შთაბეჭდილების შექმნა, რომ მომხმარებელი ვერ შეძლებს სარეწის ტერიტორიის დატოვებას მანამ, სანამ ხელშეკრულებას არ დადებს;

ბ) მომხმარებლის ნების საწინააღმდეგოდ მოვაჭრის მიერ მისი საცხოვრებელი ადგილის დატოვებაზე უარის თქმა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრის მომხმარებლის საცხოვრებელ ადგილზე ყოფნა აუცილებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესასრულებლად;

გ) მომხმარებლისთვის სისტემატურად, ტელეფონით ან დისტანციური კომუნიკაციის სხვა საშუალებით არასასურველი შეთავაზებების გაკეთება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს აუცილებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესასრულებლად;

დ) რეკლამაში ბავშვისთვის პირდაპირ მოწოდება, შეიძინოს რეკლამირებული საქონელი ან მომსახურება ან დაარწმუნოს მშობლები ან სხვა სრულწლოვანი პირები, უყიდონ მას ეს საქონელი ან მომსახურება;

ე) მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება, რომ, თუ იგი არ შეიძენს საქონელს ან მომსახურებას, მოვაჭრის საქმიანობას ან სიცოცხლეს საფრთხე შეექმნება;

ვ) მცდარი შთაბეჭდილების შექმნა, რომ მომხმარებელმა მოიგო, მოიგებს ან გარკვეული მოქმედების შესრულების შედეგად მოიგებს პრიზს ან მიიღებს სხვა, მსგავს სარგებელს, მაშინ, როდესაც პრიზი ან სხვა, მსგავსი სარგებელი დაწესებული არ არის, ან ისეთი მოქმედების შესრულების მოთხოვნა, რომლის შედეგადაც მომხმარებელმა შესაძლოა მოიგოს ჯილდო ან მიიღოს სხვა, მსგავსი სარგებელი, თუმცა ამ მოქმედების შესრულება დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ ფულის გადახდასთან ან სხვა, დამატებითი ხარჯის გაწევასთან;

ზ) მომხმარებლისგან, რომელსაც სურს, მიიღოს სადაზღვევო ანაზღაურება, ისეთი დოკუმენტის წარდგენის მოთხოვნა, რომელიც მოთხოვნის უფლების არსებობის დასადგენად აუცილებელი არ არის, ან მომხმარებლის უფლების შეზღუდვის მიზნით მისი მიმოწერის რეაგირების გარეშე დატოვება;

თ) მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ისეთი საქონლის ან მომსახურების მიწოდება, რომელიც მას არ შეუკვეთია, და ამისთვის საქონლის ან მომსახურების ფასის მთლიანად ან ნაწილ-ნაწილ გადახდის მოთხოვნა, ან მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მის მიერ შეკვეთილისგან განსხვავებული საქონლის ან მომსახურების მიწოდება ამ საქონლის ან მომსახურების მოვაჭრის ხარჯით, პირვანდელ მდგომარეობაში დაბრუნების შესაძლებლობის გარეშე.

2. აგრესიულია კომერციული საქმიანობა, თუ მისი შინაარსი, ყველა გარემოების გათვალისწინებით, შევიწროებით, იძულებით, მათ შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენებით ან გავლენის ბოროტად გამოყენებით, მნიშვნელოვნად ხელყოფს ან შესაძლოა ხელყოს საშუალო მომხმარებლის თავისუფალი არჩევანის უფლება ან ცვლის ან/და შესაძლოა შეცვალოს მისი ქცევა საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც არ

დადებდა.

3. იმის დასადგენად, იყო თუ არა კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას შევიწროება, იძულება, მათ შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენება ან გავლენის ბოროტად გამოყენება, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი გარემოებები:

ა) დროის მონაკვეთი, ადგილი, არსი, ხასიათი და ინტენსივობა;

ბ) მუქარის შემცველი ან შეურაცხმყოფელი ენის გამოყენება ან ამგვარი ქცევა;

გ) მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე გავლენის მოსახდენად მოვაჭრის მიერ კონკრეტული უბედური შემთხვევის, სტიქიური უბედურების ან მსგავსი გარემოების ბოროტად გამოყენება, რაც მომხმარებელს ართმევს შესაძლებლობას, საღად განსაჯოს და მიიღოს გადაწყვეტილება საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებით;

დ) ისეთი წინააღმდეგობების ხელოვნურად შექმნა, რომლებიც ხელშეკრულებიდან არ გამომდინარეობს, რითაც მოვაჭრე ცდილობს, ხელი შეუშალოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლებების განხორციელებას, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებისა, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე ან აირჩიოს სხვა საქონელი ან მომსახურება ან მოვაჭრე;

ე) უკანონო მოქმედების განხორციელების ნებისმიერი მუქარა.

თავი VII
მომხმარებლის უფლებების დაცვის ინსტიტუციური გარანტიები

მუხლი 28. მომხმარებლის უფლებების დაცვის მექანიზმები

1. მომხმარებელს უფლება აქვს, ამ კანონის დარღვევის შესახებ მიმართოს საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს (შემდგომ – სააგენტო) ან შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ უფლებამოსილ ორგანოს. ამ კანონის 29-ე–36-ე მუხლები არ ვრცელდება შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ უფლებამოსილ ორგანოზე. შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანო ამ მუხლით გათვალისწინებული უფლებამოსილების განხორციელებისას ხელმძღვანელობს თავის მიერ დადგენილი წესით.
2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული უფლების არსებობა მომხმარებელს არ ართმევს სასამართლოსთვის ან არბიტრაჟისთვის მიმართვის უფლებას ან/და დავის მედიაციის საშუალებით გადაწყვეტის უფლებას.

საქართველოს 2023 წლის 29 ნოემბრის კანონი №3761 – ვებგვერდი, 11.12.2023წ.

მუხლი 29. სააგენტოს უფლებამოსილება მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში

1. 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 სააგენტო და შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანო.
2. სააგენტოს უფლებამოსილება არ ვრცელდება „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონითა და „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“, „იპოთეკით დაცული ობლიგაციების შესახებ“, „საინვესტიციო ფონდების შესახებ“, „ფასიანი ქაღალდების ბაზრის შესახებ“, „ფასიან ქაღალდებად გარდაქმნის შესახებ“, „დაზღვევის შესახებ“, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“, „მაუწყებლობის შესახებ“ და „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონებით გათვალისწინებულ სფეროებზე, აგრეთვე იმ სფეროებზე, რომლებშიც მომხმარებლის უფლებების დაცვას შესაბამისი კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილი ორგანო უზრუნველყოფს.

3. თუ სააგენტოს წარედგინა ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ სფეროში მომხმარებლის უფლების შესაძლო დარღვევის შესახებ განცხადება, სააგენტო აღნიშნულ განცხადებას შესაბამის უფლებამოსილ ორგანოს გადაუგზავნის და ამის თაობაზე განმცხადებელს აცნობებს.

4. სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების

განსახორციელებლად:

ა) შეისწავლის მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა;

ბ) საქმის შესწავლის მიზნით განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს სააგენტოს მიერ შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად საჭირო ინფორმაციას (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას) და განსაზღვრავს ამ ინფორმაციის მისთვის მიწოდების გონივრულ ვადას. სააგენტომ აღნიშნული ინფორმაცია უნდა გამოითხოვოს და შემდგომ უნდა დაამუშაოს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ნორმების შესაბამისად;

ბ[1]) ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის დადგენილ ვადაში მიუწოდებლობის ან არასრულად მიწოდების შემთხვევაში მოვაჭრეს სათანადო შეტყობინების გაგზავნის შემდეგ, ამ კანონის 34-ე მუხლის 4[1] პუნქტის შესაბამისად ჯარიმას აკისრებს;

გ) ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის დადგენილ ვადაში მიუღებლობის ან არასრულად მიღების შემთხვევაში უფლებამოსილია სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა მოვაჭრის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების შესახებ;

დ) იწვევს მხარეებს/დაინტერესებულ პირებს ახსნა-განმარტებების მისაღებად;

ე) საჭიროების შემთხვევაში მართავს საკონსულტაციო შეხვედრებს სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენლებთან, ექსპერტებთან ან/და სხვა პირებთან;

ვ) შეიმუშავებს რეკომენდაციებს საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად განსახორციელებელი ღონისძიებების შესახებ;

ზ) საქმის შესწავლის შედეგად მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტის დადგენის შემთხვევაში მოვაჭრეს განუსაზღვრავს გონივრულ ვადას დარღვეული უფლების აღსადგენად ან/და მას მოსთხოვს დარღვევად მიჩნეული ქმედების ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების განსაზღვრულ ვადაში შეწყვეტას;

თ) საქმის შესწავლის შედეგად სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს აკისრებს ჯარიმას;

ი) უფლებამოსილია ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლოდ მიჩნევის შემთხვევაში იმავე ეკონომიკურ სექტორში მოქმედ მოვაჭრეებს ან მათ გაერთიანებებს აუკრძალოს მსგავსი უსამართლო სტანდარტული პირობის გამოყენება ან რეკომენდაციის გაცემა, რომ ასეთი პირობა გამოიყენონ;

კ) უფლებამოსილია აუცილებლობის შემთხვევაში დანიშნოს ექსპერტიზა;

ლ) ახორციელებს სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების შესრულების მონიტორინგს;

მ) აღრიცხავს და აანალიზებს სტატისტიკურ მონაცემებს მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების შესახებ;

ნ) ახორციელებს ღონისძიებებს მომხმარებლის უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ასამაღლებლად;

ო) მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხებზე თანამშრომლობს სახელმწიფო ხელისუფლების, ადგილობრივი ხელისუფლების, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

საქართველოს 2023 წლის 16 ივნისის კანონი №3300 - ვებგვერდი, 30.06.2023წ.
საქართველოს 2023 წლის 15 დეკემბრის კანონი №3938 - ვებგვერდი, 27.12.2023წ.

მუხლი 30. სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის საფუძველი

1. განმცხადებელს უფლება აქვს, სააგენტოს წარუდგინოს განცხადება მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის შესახებ.

2. სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული პირის/პირების ქმედების შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება.

3. სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

მუხლი 31. სააგენტოსთვის მიმართვის ვადა

1. ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შესახებ სააგენტოსთვის მიმართვის ვადაა დარღვევის ჩადენიდან არაუგვიანეს 2 წლისა.

2. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყება ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის დინების შეჩერების საფუძველია.

მუხლი 32. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ვადა და პროცედურები

1. სააგენტო მისთვის განცხადების წარდგენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში აცნობებს განმცხადებელს განცხადებაზე რეაგირების თაობაზე ან ამ კანონის 30-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებული საფუძვლების არარსებობის შესახებ.

2. სააგენტო საქმეს შეისწავლის საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში.

3. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

4. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის ან/და საქმის შესწავლის ვადის დინება ჩერდება საქმესთან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვის ან/და ექსპერტიზის დანიშვნის შემთხვევაში.

5. სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში აწვდის მოვაჭრეს შესაბამის ინფორმაციას და განუსაზღვრავს მას არანაკლებ 5 სამუშაო დღის ვადას მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარსადგენად.

6. სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას მხარეები/დაინტერესებული პირები მოიწვიოს ახსნა-განმარტებების მისაღებად, აგრეთვე გამართოს საკონსულტაციო შეხვედრები.

7. სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას აუცილებლობის შემთხვევაში მიიღოს გადაწყვეტილება ექსპერტიზის დანიშვნის შესახებ, თუ ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე შეუძლებელია საქმეზე დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღება. თუ მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტი დადგინდა, მოვაჭრე ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ექსპერტიზის ხარჯი.

8. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლისას, თუ იგი დაკავშირებულია უსამართლო კომერციულ საქმიანობასთან და არსებობს გადაუდებელი აუცილებლობა, დაყოვნებამ კი შეიძლება გამოიწვიოს საქმისთვის მნიშვნელოვანი ფაქტობრივი მონაცემების განადგურება ან შეუძლებელი გახადოს ამ მონაცემების მოპოვება, სააგენტო უფლებამოსილია მიმართოს სასამართლოს მოვაჭრის გარკვეული ქმედების დროებით შეჩერების შესახებ შუამდგომლობით და დასაბუთებით, რომ აღნიშნული ღონისძიების გამოუყენებლობა გააძნელებს ან შეუძლებელს გახდის საქმის შესწავლას, დარღვეული ან სადავო უფლების განხორციელებას, გამოიწვევს გამოუსწორებელ და პირდაპირ ზიანს ან ისეთ ზიანს, რომელიც მოვაჭრისთვის ზიანის ანაზღაურების დაკისრებით კომპენსირებული ვერ იქნება.

მუხლი 33. სააგენტოს გადაწყვეტილება

1. სააგენტო ვალდებულია საქმის შესწავლის შედეგად ამ კანონის 32-ე მუხლით დადგენილ ვადაში მიიღოს გადაწყვეტილება მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების ან უარყოფის

შესახებ.
2. მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების შემთხვევაში სააგენტო თავისი გადაწყვეტილებით მოვაჭრეს განუსაზღვრავს ვადას და მოსთხოვს ერთ-ერთი ან ორივე შემდეგი პირობის შესრულებას:

ა) დარღვეული უფლების აღდგენას;

ბ) ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტას.

3. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება 3 სამუშაო დღის ვადაში ეგზავნება მოვაჭრეს.

4. მოვაჭრე ვალდებულია სააგენტოს მიერ განსაზღვრული ვადის გასვლიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა მიაწოდოს სააგენტოს ინფორმაცია თავის მიერ დარღვეული უფლების აღდგენასთან ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტასთან დაკავშირებით განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

5. სააგენტო ამ მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად და დადგენილ ვადაში სააგენტოს გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს აკისრებს ჯარიმას ამ კანონის 34-ე მუხლის შესაბამისად.

6. სააგენტოს გადაწყვეტილება უნდა შეიცავდეს:

ა) იმ მოვაჭრის რეკვიზიტებს, რომლის მიმართაც მიმდინარეობდა საქმის შესწავლა;

ბ) ფაქტების აღწერას;

გ) საქმესთან დაკავშირებით სააგენტოს მიერ მიღებულ და დამუშავებულ ინფორმაციას;

დ) სააგენტოს დასაბუთებულ შეფასებას;

ე) მოვაჭრის მიერ მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის ფაქტის აღმოფხვრის, დარღვეული უფლების აღდგენის ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტის მიზნით განსახორციელებელი ქმედებებისა და შესაბამისი ვადის შესახებ მითითებას.

7. სააგენტო ვალდებულია გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს აღნიშნული გადაწყვეტილების სრული ტექსტი, დასაბუთების ჩათვლით, გარდა კანონით დადგენილი კონფიდენციალური ინფორმაციისა.

8. საქმის შესწავლის დასრულებამდე სააგენტო განიხილავს კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს. თუ სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, იგი დაეთანხმება შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და საქმის შესწავლას კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე დაასრულებს.

9. ამ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში სააგენტო მოვაჭრესთან დებს წერილობით შეთანხმებას ვალდებულებების შესრულების პირობებისა და ვადის შესახებ. ამის თაობაზე ინფორმაცია სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე ქვეყნდება.

10. სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა, რომლის ვადა 1 თვეს არ უნდა აღემატებოდეს, თუ:

ა) მოვაჭრე თავის მიერ ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს;

ბ) პირობითი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ მცდარ, არაზუსტ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ეფუძნება.

11. საქმის შესწავლის წესსა და პროცედურებს შეიმუშავებს და ამტკიცებს სააგენტო.

მუხლი 34. ჯარიმა

1. სააგენტოს გადაწყვეტილების მის მიერვე განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ჯარიმა დაეკისრება. ამ ჯარიმის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს წინა ფინანსური წლის განმავლობაში მოვაჭრის წლიური ბრუნვის 2 პროცენტს. ამასთანავე, იგი 600 ლარზე ნაკლები არ უნდა იყოს.
2. თუ, დასაჯარიმებელი მოვაჭრის დაფუძნების თარიღიდან გამომდინარე, წინა ფინანსური წლის განმავლობაში მისი წლიური ბრუნვის დაანგარიშება შეუძლებელია, შესაბამისი ჯარიმის ოდენობა განისაზღვრება მოვაჭრის დაფუძნებიდან მის დაჯარიმებამდე გასული პერიოდის მიხედვით გამოანგარიშებული ბრუნვიდან. ამასთანავე, იგი 600 ლარზე ნაკლები არ უნდა იყოს.

3. ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს დარღვევის ხასიათი, სიმძიმე და ხანგრძლივობა.

4. მოვაჭრის მიერ დარღვევის 12 თვის განმავლობაში განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში მას დაეკისრება ჯარიმა დაკისრებული ჯარიმის ორმაგი ოდენობით.

4[1]. ამ კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის დადგენილ ვადაში სააგენტოსთვის მიუწოდებლობის ან არასრულად მიწოდების შემთხვევაში მოვაჭრისთვის დაკისრებული ჯარიმის ოდენობაა 500 ლარი. ამ ჯარიმის დაკისრებიდან 1 წლის განმავლობაში მის მიერ იმავე ქმედების ჩადენის შემთხვევაში ჯარიმის ოდენობაა 1 000 ლარი.

5. ჯარიმის დაკისრება მოვაჭრეს არ ათავისუფლებს სააგენტოს გადაწყვეტილების შესრულების ვალდებულებისგან.

6. მოვაჭრე ვალდებულია ჯარიმა მისი დაკისრებიდან 1 თვის ვადაში გადაიხადოს.

7. ჯარიმა გადაიხდება საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტში.

8. ჯარიმის გადაუხდელობის შემთხვევაში იგი საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მიექცევა დაუყოვნებლივ აღსასრულებლად.

საქართველოს 2023 წლის 16 ივნისის კანონი №3300 - ვებგვერდი, 30.06.2023წ.

მუხლი 35. სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება

სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი მოვაჭრისთვის ჩაბარებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში. დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს ამ კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს შესაბამისი ჯარიმა დააკისროს.
საქართველოს 2023 წლის 16 ივნისის კანონი №3300 - ვებგვერდი, 30.06.2023წ.

მუხლი 36. სააგენტოს საქმიანობის შესახებ ყოველწლიური ანგარიში

სააგენტო ყოველწლიურად, არაუგვიანეს 1 მაისისა, საქართველოს პარლამენტსა და საქართველოს მთავრობას წარუდგენს მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში თავის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ანგარიშს. ეს ანგარიში საჯაროა და სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე ქვეყნდება.

მუხლი 37. არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების მონაწილეობა მომხმარებლის უფლებების დაცვაში

არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირები უფლებამოსილი არიან მონაწილეობა მიიღონ მომხმარებლის უფლებების დაცვაში, კერძოდ, მომხმარებლის უფლებების დაცვის პოლიტიკის განვითარებასა და განხორციელებაში, მათ შორის:
ა) ამ კანონით დადგენილი მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში მონაწილეობა მიიღონ შესაბამისი განცხადების მომზადებაში;

ბ) ითანამშრომლონ მეწარმეთა გაერთიანებებსა და შესაბამის სახელმწიფო ორგანოებთან მომხმარებელთა ჯგუფების უფლებების დასაცავად;

გ) ხელი შეუწყონ დავის მედიაციის საშუალებით გადაწყვეტას;

დ) მონაწილეობა მიიღონ მომხმარებლის უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე მომხმარებლის ცნობიერების ასამაღლებლად საინფორმაციო კამპანიებისა და საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელებაში.

თავი VIII
გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები

მუხლი 38. გარდამავალი დებულება

სააგენტომ 2022 წლის 1 ოქტომბრამდე შეიმუშაოს და დაამტკიცოს ამ კანონის 33-ე მუხლის მე-11 პუნქტით გათვალისწინებული შესაბამისი სამართლებრივი აქტი.

მუხლი 39. კანონის ამოქმედება

1. ეს კანონი, გარდა ამ კანონის 28-ე მუხლისა, 29-ე მუხლის მე-2–მე-4 პუნქტებისა და 30-ე–36-ე მუხლებისა, ამოქმედდეს 2022 წლის 1 ივნისიდან.
2. ამ კანონის 28-ე მუხლი, 29-ე მუხლის მე-2–მე-4 პუნქტები და 30-ე–36-ე მუხლები ამოქმედდეს 2022 წლის 1 ნოემბრიდან.

საქართველოს პრეზიდენტი **სალომე ზურაბიშვილი**

თბილისი,

29 მარტი 2022 წ.

N1455-VIIIმს-Xმპ