

## 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 სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების მიზნით გამოსაყენებლად.
2. ამ კანონის მოქმედება ვრცელდება აგრეთვე ისეთ შერეული მიზნის ხელშეკრულებებზე მომხმარებლის ინტერესი კომერციულ ინტერესზე უპირატესია. ხელშეკრულებაში ინტერესის უპირატესობასთან დაკავშირებული ბუნდოვანება მომხმარებლის სასარგებლოდ უნდა იქნება.
3. მომხმარებლის უფლებების დასაცავად უპირატესობა ენიჭება შესაბამისი სფეროს ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული საწესდებო სპეციალურ კანონმდებლობას, თუ იგი არ აუარესებს მომხმარებლის ამ კანონით დადგინებულ უფლებებს და არ შეიძლება განიმარტოს იმგვარად, რომ მან ერთი და იმავე დარღვევისთვის განსხვავებული აქტით გათვალისწინებული სანქციების დუბლირება გამოიწვიოს.
4. ამ კანონის მოქმედება არ ვრცელდება იმ ხელშეკრულებაზე, რომლითაც მოვაჭრე მხარისგანაა დადებული ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-2 მუხლის პირველი ნაწილის „ზ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ადმინისტრაციული ხელშეკრულებით მინიჭებული საჯარო უფლებების შესახებ.

ფარგლებში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრე მომხმარებელთან დებს ისეთ რომელშიც მოვაჭრის კომერციული ინტერესი უპირატესია.

### **მუხლი 3. სამომხმარებლო ურთიერთობებში დისკრიმინაციის დაუშვებლობა**

1. საჯაროდ შეთავაზებული საქონლის ან მომსახურების ხელმისაწვდომობის ან მიწოდების მომხმარებლის დისკრიმინაცია დაუშვებელია.
2. დისკრიმინაციად არ მიიჩნევა პირებისადმი არათანაბარი მოპყრობა, რომელიც გამომდინარეობს კანონიერი მიზნით, ამასთანავე, ამ მიზნის მიღწევის მექანიზმი აუცილებელი და თანაბარია.
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 წარმოეჩინება კონტრები, 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, კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ან ამ კანონის 28-ე მუხლით განსაზღვრულ უფლებამოსილ ორგანოს მიმართავს მომხმარებლის უფლების დარღვევის ან/და საავტორო დარღვევის შესახებ, მიუხედავად იმისა, მიადგა თუ არა ზიანი უშუალოდ მის ინტერესებს;
- ბ) გასაყიდი ფასი – საქონლის ან მომსახურების ერთეულის ან განსაზღვრული რაოდენობის დამატებული ღირებულების გადასახადისა და სხვა გადასახადების ჩათვლით;
- გ) დაკავშირებული ხელშეკრულება – ხელშეკრულება, რომლითაც მომხმარებელი იმდენ მომსახურებას და რომელიც დაკავშირებულია დისტანციურ ხელშეკრულებასთან ან დადებულ ხელშეკრულებასთან, ამასთანავე, ეს საქონელი ან მომსახურება მიწოდებული პირის მიერ მოვაჭრესა და მესამე პირს შორის დადებული შეთანხმების საფუძველზე;
- დ) დისტანციური ხელშეკრულება – ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრის შორის მხოლოდ დისტანციური კომუნიკაციის ერთი ან რამდენიმე საშუალების გამოყენების საშუალებით ან მომსახურების მიწოდების ორგანიზებული სქემის მეშვეობით და არ მ...

მომხმარებლისა და მოვაჭრის ფიზიკურ თანაყოფობას. ამასთანავე, ხელშეკრულება და ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა, თუ მომხმარებელი და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირი შეთანხმდნენ და ხელშეკრულება დისტანციურად მხოლოდ ამის შემდეგ დაიდო;

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

ვ) კომერციული გარანტია – მოვაჭრის ან მწარმოებლის (გარანტიის გამცემის) მიერ, ხელშეკრულების შესაბამისობის უზრუნველყოფის ვალდებულების გარდა, მომხმარებლის სასარგებლოდ უსასყიდლოდ ნაკისრი გადახდილი ფასის ანაზღაურების, საქონლის შეცვლის, შეკეთების ან სხვა ვალდებულებები, რომლებიც ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის აღმოფხვრის ვალდებულებას გამოიმდინარეობს;

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

თ) მოვაჭრე – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მომხმარებელს საქონელს ან სხვა პროდუქტს უყიდვს ან მიწოდებს;

ი) მომხმარებელი – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან რომელიც იყენებს საქონელს ან მომსახურებას უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არ არის სახელობო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის განსახორციელებლად;

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

ლ) სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება – ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომელიც მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის სარეწის გარეთ და მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის თანაყოფობას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია სარეწიში ან დისტანციური კომუნიკაციების საშუალებით;

საშუალების გამოყენებით, დაუყოვნებლივ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ხელშეკრულს შესახებ ინდივიდუალური შეთავაზება უშუალოდ მიიღო მოვაჭრისგან სარეწის გარეშად მომხმარებლის ფიზიკური თანაყოფობისას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია რომელიც მოვაჭრის მიერ იყო ორგანიზებული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ასეთ შედეგს იწვევს. სანოტარო ბიუროში სანოტარო მოქმედებების შესრულების შედეგად ხელშეკრულება სარეწის გარეშად დადებულ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა;

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

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

ო) ფინანსური მომსახურება – მომსახურება, რომელიც დაკავშირებულია ფინანსურ ინფორმაციის ფინანსურ ოპერაციებთან;

პ) ქცევის კოდექსი – შეთანხმება ან წესი, რომელიც კანონით სავალდებულო არ არის ქცევას, რომელიც ქცევის კოდექსით ივალდებულებს თავს ერთი ან ერთზე მეტი კომპანიაში სფეროში;

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

რ) ხანგამძლე მატარებელი – ნებისმიერი ინსტრუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს ხანგრძლივ შენახვასა და უცვლელ რეპროდუცირებას ამ ინფორმაციის გამოყენების 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 მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს თავისთავად ცხადი არ არის):

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

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომერთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაა აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტით მითითებული მისამართისგან;

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

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხორციელების ვადის შესახებ;

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

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

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულებადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობდაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობდა ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის 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“ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოვალეობის ინფორმაციის ნაცვლად, შეიძლება მიეწოდოს იგივე ინფორმაცია აუქციონის ორგანიზატორისგან.

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

4. ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი მოთხოვნები არ ვრცელდება ყოველდღიურად 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 მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

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

## **მუხლი 6. ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ**

1. მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილედ 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 აიზომება, საკმარისია მხოლოდ ერთეულის ფასის მითითება.

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

### **მუხლი 7. საქონლის მიწოდება**

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მა დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ ა გათვალისწინებული.

2. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელ გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულ მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესა დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევა უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება სა სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სა თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულ საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა.

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

### **მუხლი 8. საქონლის შემთხვევით დალუპვის ან გაფუჭების რისკი**

1. გაყიდული საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას მასზე გადადის საქონლის ან გაფუჭების რისკი, თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდებიან.

2. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია საქონლის მომხმარებლისთვის გაგზავნის ვალდებულება, რომელიც მომხმარებელი ან მის მიერ უფლებამოსილი მესამე პირი (გარდა გადამზიდავის ფაქტობრივ მფლობელობას მოიპოვებს, საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების შემთხვევაში მომხმარებელზე გადადის.

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

### **მუხლი 9. ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული დამატებითი ხარჯები**

1. მოვაჭრეს ეკრძალება, საგადახდო ინსტრუმენტის გამოყენებისთვის მომხმარებელს დაეხმარებოდეს, ვიდრე თვითონ იხდის.

2. თუ მოვაჭრემ საკონტაქტოდ ტელეფონის ნომერი მიუთითა, მან მომხმარებელს ამ ნომერით დასაკავშირებლად კომუნიკაციისთვის დადგენილ ტარიფზე მეტი არ უნდა გადაუხადოს. ადნომნილი პირობა არ გამორიცხავს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამწვანის უფლებას მომსახურების გაწევისთვის საფასური დააწესოს.

3. ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრემ მომხმარებლისგან უნდა მიიღოს მკაფიოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ძირითადი ვალდებულების შესრულებისთვის გარდა, დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე. თუ მოვაჭრეს მომხმარებლისგან მკაფიოდ თანხმობა არ მიუღია, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს დამატებით გადახდის მიუხედავად იმისა, რომ მას დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე უარი არ უთქვამს (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 ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით განსაზღვრული ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:



2. ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილი შეიცვალოს მხოლოდ მხარეების მიერ მკაფიოდ გამოხატული თანხმობის არსებობის შემთხვევაში.
3. ამ თავით დადგენილი მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ საქონელზე ან მომსახურებასა, რომელიც ღირსეულად 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-13 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო რეგისტრაციის ცენტრის საიტზე, მკაფიოდ და გასაგებად, ქალაქში, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – ხანგამძლე მატარებელზე.
2. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.
3. თუ მომხმარებელი ითხოვს მომსახურების გაწევას ამ კანონის მე-13 მუხლის პირველი მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელების ვალდებულება 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 საშუალებების მეშვეობით მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მოვაჭრე უნდა იყოს შესაძლებელი უნდა იყოს.
2. თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრე უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას იწვევს, მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება წარმოეშობა.

3. სავაჭრო ვებგვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდასთან დაკავშირებით.

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

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

6. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადება და დასრულების შემთხვევაში, ხელშეკრულების დადების შემდეგ გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს მიწოდების ან უშუალოდ მომსახურების დაწყებისა. შესაბამისი დასტური უნდა შეიცავდეს:

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

ბ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის წინასწარ თანხმობას და დასტურს, რომ მისთვის მიწოდებულია 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 ვარიანტში, მოვაჭრეს ცხადად უნდა აცნობოს.

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

1. ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და საარეწის 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 მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან;

გ) მომხმარებლის მიერ საქონლის ნაწილ-ნაწილ შეკვეთის შემთხვევაში – მომხმარებლის 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) მფლობელობაში პირველად მიღებიდან.

2. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების ხელშეკრულება დადგინდა საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებულია საქონლის მფლობელობის, მანქანათმშენებლობისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ ეს მომხმარებლის მიერ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრულყოფილი მიაწოდა.

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

4. მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების უფლება ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის

საქონლის დაბრუნების შესახებ. ამ მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე დადგენილ ვადაში განხორციელების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება.

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

ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ფაქსის ნომერი, ელ. მისამართი;

ბ) შეკვეთის თარიღი;

გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;

დ) მომხმარებლის სახელი;

ე) მომხმარებლის მისამართი;

ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქალაქდება შევსებული);

ზ) ფორმის შევსების თარიღი.

6. მოვაჭრეს უფლება აქვს, ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ფორმა ელ. ადნიშნული ფორმის ჩაბარების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება დაუფასო მატარებელზე.

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

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

9. თუ მოვაჭრემ მომხმარებელს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის ამოწურვის ვადაში მიაწოდა ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ, მომსახურების დაბრუნების 7-დღიანი ვადა ადნიშნული ინფორმაციის მიღებიდან ათ

## მუხლი 14. ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის გამონაკლისები

1. ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება სადაზღვევო სფეროებში დადებულ ხელშეკრულებებზე, რომლებიც რეგულირდება მხოლოდ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით, გარდა სარეწის გარეთ დადებული, უძრავი ქონების უზრუნველყოფილი სასესხო ხელშეკრულებისა, თუ მომხმარებელს სესხის თანხით სარგებლობის უფლება აქვს;

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

ა) მოვაჭრემ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება სრულად გასწია, მაშინვე მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით დაიწყო და მომხმარებელმა იცოდა, რომ მომსახურების მიღების შემთხვევაში დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;

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

გ) მიწოდებული საქონელი ან მომსახურება მომხმარებლის ინდივიდუალური შეკვეთის დასრულებული ან აშკარად მის პირად საჭიროებებზეა მორგებული;

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

ე) მას მიეწოდა ჰერმეტიკულად დაცული საქონელი, მისი ჰერმეტიკულობა მიწოდების შემდეგ ამდენად, საქონლის დაზრუნება შეუძლებელია ჯანმრთელობის ან ჰიგიენური ნორმების დაცვის მიზნით;

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

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

თ) მიწოდებულ იქნა დალუქული აუდიო- ან ვიდეოჩანაწერი ან პროგრამული უზრუნველყოფის მიწოდების შემდეგ დაირღვა;

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

კ) ხელშეკრულება საჯარო აუქციონის შედეგად დაიდო;

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

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

ნ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ალკოჰოლური სასმელების მიწოდება, რომელიც ხელშეკრულების დადების მომენტში, ხოლო მიწოდება მოხდება 30 დღის შემდეგ, ამ დროის განმავლობაში და მოკიდებულია ბაზარზე არსებულ მერყეობაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს;

ო) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია სპორტული ან კულტურული ღონისძიებების მიწოდება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებით განსაზღვრულია აღნიშნული ბიძგის 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 დისტანციურად დადებული ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის ვალდებულებები, რომლებიც დადებულია ხელშეკრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

2. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღის ვალდებულებით არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურება.

თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრე შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თავი დასაყრდენად დაამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

3. ნასყიდობის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრეს უფლება აქვს, დაბრუნებაზე მანამ, სანამ საქონელს არ დაიბრუნებს ან მომხმარებლისგან არ მიიღებს დამადასტურებელ დოკუმენტს, იმის მიხედვით, რომელიც უფრო ადრე განხორციელდება 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 ხელშეკრულების შესახებ შეტყობინების გაგზავნის შემდეგ დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 7 კალმის ვალდებულების გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა საქონლის უკან წაღება;

ბ) გასწიოს მხოლოდ საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული პირდაპირი (უშუალოდ) შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა ამ ხარჯის გაწევა ან მომხმარებელს აქვს იმის შესახებ, რომ საქონლის დაბრუნების შემთხვევაში ეს ხარჯი წარმოიშობოდა. სარეგისტრაციო ხელშეკრულების შემთხვევაში, როდესაც საქონელი მომხმარებელს სახლში მიეწოდება, ვალდებულია საქონელი საკუთარი ხარჯით წაიღოს უკან, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე ფოსტით გაგზავნა შეუძლებელია.

## თავი IV

### სამომხმარებლო ხელშეკრულება

#### მუხლი 16. მოვაჭრის ვალდებულებები

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შესაბამისი საქონელი.

2. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგი რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა

3. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ მომხმარებლის მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადებისას რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა.

4. თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას საქონელი მიწოდებულია, 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 სახეობისთვის დაფიქსირებული თვისებები და ფუნქციონირებს ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო გამოდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან მომხმარებლისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

6. მოვაჭრის მიერ ან მისი პასუხისმგებლობით საქონლის არასწორად დამონტაჟების შედეგად ნაკლი უთანაბრდება საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამის საქონლად. თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების ნაწილი იყო. ეს წესი ვრცელდება აგრეთვე იმ შემთხვევაშიც, თუ მომხმარებელმა უნდა ააწყოს ან დაამონტაჟოს და რომელიც საქონლისთვის დართული ინსტრუქციის ნაკლოვანების გამო არასწორად აიწყოს ან დაამონტაჟდა.

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

8. მოვაჭრეს არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა საქონლის ან მომსახურების შესახებ საჩივრების 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 მიწოდების შეწყვეტის განხორციელების მიზნით.

### **მუხლი 17. მომხმარებლის უფლებები**

1. თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს საქონელს.
2. საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოა მოითხოვოს.
3. საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომელიც საქონელი შეიძინა.
4. საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხელშეკრულების ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.
5. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას 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 მომხმარებელს შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა;
  - გ) მოვაჭრის მიერ საქონლის შეკეთება ან შეცვლა მომხმარებელს მნიშვნელოვან შეფერხებას იწვევს.
6. მომხმარებელს უფლება აქვს, ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში მოითხოვოს შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.
7. მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ საქონლის ნაკლი აღმოჩნდა.

8. იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯუნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებში შემთხვევაში;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შედარებით;

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

### **მუხლი 18. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებები**

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება გაუწიოს.

2. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის ვადები და დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი 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 კანონმდებლის დადგენილი წესით.

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

5. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი დაიწყო, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრე ვალდებულია დაუბრუნოს მომხმარებელს ხელშეკრულების ფასი.

მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი იმ

### **მუხლი 19. კომერციული გარანტია**

1. მოვაჭრე ვალდებულია დაიცვას თავის მიერ გაცემული კომერციული გარანტია, მას საქონლის ან მომსახურების რეკლამაში მოცემული პირობები.

2. კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს:

ა) ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებელს დადგენილ უფლებებს;

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

3. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში კომერციული გარანტია მას წერილობით დასაბუთებულ სახეზე უნდა მიეწოდოს.

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

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

### **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 საქონლისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლისას, 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 აღმოჩენდა.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება მეორეული საქონლის ნასყიდობისას ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ინდივიდუალური შეთანხმების საგანია.

## **თავი V**

### **ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები**

#### **მუხლი 21. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ნამდვილობა**

1. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გამოყენებაც მომხმარებელს ჰქონდა.

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

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

#### **მუხლი 22. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების ბათილობა**

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

2. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინებულნი იქნებიან ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები.

პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

3. ბათილია ხელშეკრულების შემდეგი უსამართლო სტანდარტული პირობები:

ა) დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მონაწილე გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით დაზიანების მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად;

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

გ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, შეასრულოს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება მხოლოდ მის ნებაზე დამოკიდებული დადგომით არის განპირობებული;

დ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება უარს ამბობს ხელშეკრულების დადებაზე ან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე, თუ ხელშეკრულებიდან გასვლა მოვაჭრის ინიციატივით მომხმარებელი მისი შესრულებით იღებს, ამ თანხის შესაბამისი არ არის;

ე) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს ათავისუფლებს ვალდებულებებისგან, მომხმარებელს ვალდებულებების შესასრულებლად დამატებითი ვადა განუსაზღვროს;

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

ზ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურება;

გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულს თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებას

თ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, უარი თქვას განუსაზღვრელი ვალდებულების ხელშეკრულებაზე მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გონივრულ ვადაში გათვალისწინებულ ვადებში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის მნიშვნელოვანი საფუძვლები

ი) დებულება, რომლითაც განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულება მომხმარებლისთვის ვადამდე გარეშე, ავტომატურად გრძელდება ან რომლითაც მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე შეტყობინების გაგრძელების ნების გამოსავლენად არაგონივრულად მცირე ვადაა დადგენილი;

კ) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე მომხმარებელს ამა თუ იმ სამუშაოს შესრულების ვალდებულებას აწესებს ან აშკარად მცირე ვადას უწესებს ან რომლითაც მოვაჭრე საკუთარ ვალდებულებათა შესრულებას კანონით დადგენილი ნორმებით გათვალისწინებულისგან განსხვავებულ, შეუსაბამო ვადებში აწესებს ან რომლითაც ვადები ბუნდოვნად არის განსაზღვრული;

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

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

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

ო) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, საქონლის ან მომსახურების მიწოდების ვალდებულებას დაადგინოს საქონლის ან მომსახურების ფასი ან მისი ფასი ისე გაზარდოს, რომ მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესაძლებლობა, თუ საქონლის ან მომსახურების საბაზის ვალდებულების დადების მომენტში დადგენილ ფასს მნიშვნელოვნად აღემატება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ფასის ინდექსირება კანონით ნებადართულია და წინასწარ დადგენილი მეთოდით ხორციელდება;

პ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, ან ხელშეკრულების ნაწილობრივად განმარტოს;

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

რ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულების მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ ვალდებულებას, შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ დაეკისრებინა, დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე;

ს) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე ხელშეკრულებით მინიჭებულ უფლებებს და ნაკისრ ვალდებულებებს გაადასტურებს, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ხელშეკრულების პირობების შესრულების შეწყვეტა და რაზედაც მომხმარებელს თანხმობა არ მიუცია;

ტ) დებულება, რომელიც ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის სამართლებრივი მოთხოვნის, დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, თავისი უფლებები მხარისგამოაყენოს არბიტრაჟში დაიცვას, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობით არ რეგულირდება, უზღუდავს შესაძლებლობას, მოიპოვოს მტკიცებულებები, ან მომხმარებელს აკისრებდეს მასშინ, როდესაც, კანონის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ხელშეკრულების მეორე მხარის მიერ.

4. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობის ბათილობა არ იწვევს მისი ბათილობას, თუ უსამართლო სტანდარტული პირობა ხელშეკრულების არსებითი პირობის ნაწილია, რომ ხელშეკრულება მისი ბათილი ნაწილის გარეშე დაიდებოდა.

### **მუხლი 23. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობასთან დაკავშირებული დებულებები**

1. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ფინანსური მომსახურების ხელშეკრულების შესახებ 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული დებულება ბათილად არ გამოცხადდება ხელშეკრულებაზე უარის თქმის საფუძვლიანი მიზეზი არსებობს და მოვაჭრე მომხმარებელს აცნობებს ამის შესახებ.

2. ფინანსური მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში ბათილად არ მიიჩნევა ის პირობა, რომლის მიხედვით, საფუძვლიანი მიზეზის არსებობის შემთხვევაში მოვაჭრე მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გაგზავნის გარეშე შეცვალოს ფინანსურ დაკავშირებული საპროცენტო განაკვეთი ან საკომისიოს ოდენობა, თუ იგი მომხმარებელს შესაძლებლობისთანავე აცნობებს ამის შესახებ, ხოლო მომხმარებელს უფლება ექნება უარი ხელშეკრულებაზე.

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

## **თავი VI**

### **უსამართლო კომერციული საქმიანობა**

#### **მუხლი 24. უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვა**

1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნის არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის დაეხდეს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელია ჯგუფია.
3. ისეთი კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისთვის, რომელმაც შესაძლოა უარყოფითად შეცვალოს მომხმარებელთა მხოლოდ იმ ჯგუფის ეკონომიკური ქცევა, რომელიც გონებრივი ან ფიზიკური შესაძლებლობის ან/და ასაკის გამო განსაკუთრებით მოწყვდილიანია, საჭიროა გაითვალისწინება მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკური ქცევა. კ

უსამართლოდ არ მიიჩნევა, თუ რეკლამაში მოცემული ინფორმაცია გაზვიადებულია მნიშვნელობით არ უნდა იქნეს გაგებული.

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

### **მუხლი 25. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა**

1. ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი მოქმედებები 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 ორგანოსგან ან კერძო პირისგან მიღებული აქვს თანხმობა, ნებართვა, ლიცენზია, ავტორიზაცია და სხვა, მათი არარსებობის შემთხვევაში, ან მტკიცება იმისა, რომ თანხმობის, ავტორიზაციის, აკრედიტაციისა და სხვათა მიღებისთვის სავალდებულოდ შესრულებულია, თუ ეს პირობები შესრულებული არ არის;

დ) საქონლის ან მომსახურების სპეციალურ ფასად შეძენის შეთავაზება იმ მნიშვნელოვან გამჟღავნების გარეშე, რომლის საფუძველზედაც მოვაჭრე ვარაუდობს, რომ თავად ან მომსახურების მიმწოდებელი ვერ შეძლებს ამ საქონლის ან მომსახურების ან მსგავსი საქონლის ან მომსახურების მიწოდებას და იმ ფასად მიწოდებას, რომლებიც აღნიშნული საქონლიდან ან მომსახურებიდან რეკლამირების მასშტაბიდან და შეთავაზებული ფასიდან გამომდინარეობს (შეცდომაში შემყვანი);

ე) საქონლის ან მომსახურების სპეციალურ ფასად შეძენის შეთავაზება და შემდეგ მომსახურების რეკლამირებული საქონლის ჩვენებაზე ან შეკვეთის მიღებაზე ან მის გონივრულ ვადებში მიწოდებაზე ან/და ნაკლის მქონე საქონლის ნიმუშის დემონსტრირება სხვა საქონლის გაყიდვის მიზნით განზრახვით;

ვ) ცრუ განაცხადის გაკეთება, რომ საქონელი ან მომსახურება ხელმისაწვდომი იქნება განსაკუთრებული პირობები იმოქმედებს მხოლოდ დროის მცირე მონაკვეთში, იმ მიზნით, რომ მომსახურების მიწოდება შეწყდეს;

მომხმარებელმა მყისიერი გადაწყვეტილება მიიღოს და მას არ მიეცეს საკმარისი დრო ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად;

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

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

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

კ) ისეთი პირამიდული სქემის ჩამოყალიბება ან მართვა ან მისი განვითარების ხელშეწყობა მომხმარებელს უჩნდება მოლოდინი, რომ იგი ფინანსური სარგებლის უმეტეს წილს მიიღოს ან მომსახურების გაყიდვით ან მოხმარებით, არამედ პირამიდულ სქემაში სხვა მომხმარებლისგან;

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

მ) ცრუ მტკიცება, რომ საქონელს ან მომსახურებას შეუძლია დაავადებისგან ან დისფუნქციისგან ან განვითარების ნაკლის გამოსწორება;

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

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

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

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

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

ს) მომხმარებლისთვის მცდარი წარმოდგენის შექმნა, რომ შესყიდვის შემდგომი მომსახურების ხელმისაწვდომი;

ტ) მოვაჭრის დაკვეთით მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საქონლის ან მომსახურების რეკლამირება, რომ რეკლამის შინაარსით, გამოსახულებით ან ხმით რეკლამის ამოცნობის შესაძლებელი იყოს;

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

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

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

2. მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია (სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რისკი 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: ხელმისაწვდომობის რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მისი შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე

მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

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

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

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

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

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

5. შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატული კომერციული საქმიანობის აცხადება, რომ იგი ქცევის კოდექსის ხელმომწერია, მასზე ვრცელდება ამ ქცევის კოდექსის 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 საქმიანობის კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალებების

მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომლის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

2. შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობის ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს გაურკვეველად ან უდროოდ აწვდის ან კომერციულ საქმიანობაში არ იკვეთება კომერციული არც გარემოებები ცხადყოფს, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს რომელსაც არ დადებდა.

3. თუ კომერციული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისთვის გამოყენებული საშუალება/ინფორმაციის მატარებელი ინფორმაციის განთავსებისთვის საჭირო სივრცე შეზღუდული, იმის დასადგენად, მოვაჭრის უმოქმედობამ მომხმარებელი შეცდომაში გაითვალისწინება ყველა გარემოება, რომლებიც დაკავშირებულია მოვაჭრის მცდელობის მომხმარებლისთვის ინფორმაცია სხვა ნებისმიერი საშუალებით მიეწოდებინა.

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

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

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

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების მიღების შემთხვევაში, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მაშინ გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია, მაშინ იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულება 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 ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ კომერციულ საქმიანობად.

## **მუხლი 27. აგრესიული კომერციული საქმიანობა**

1. ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი აგრესიული საქმიანობა:

ა) შთაბეჭდილების შექმნა, რომ მომხმარებელი ვერ შეძლებს სარეწის ტერიტორიის და ხელშეკრულებას არ დადებს;

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

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

დ) რეკლამაში ბავშვისთვის პირდაპირ მოწოდება, შეიძინოს რეკლამირებული საქონელი 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 გარკვეულ შემთხვევაში შესრულების შედეგად მოიგებს პრიზს ან მიიღებს სხვა, მსგავს სარგებელს, მაშინ, როდესაც მსგავსი სარგებელი დაწესებული არ არის, ან ისეთი მოქმედების შესრულების მოთხოვნა არ არსებობს. შედეგადაც მომხმარებელმა შესაძლოა მოიგოს ჯილდო ან მიიღოს სხვა, მსგავსი სარგებელი.

მოქმედების შესრულება დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ ფულის გადახდასთან ხარჯის გაწევასთან;

ზ) მომხმარებლისგან, რომელსაც სურს, მიიღოს სადაზღვევო ანაზღაურება, ისეთი და მოთხოვნა, რომელიც მოთხოვნის უფლების არსებობის დასადაგენად აუცილებელი არ მომხმარებლის უფლების შეზღუდვის მიზნით მისი მიმოწერის რეაგირების გარეშე და

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

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

3. იმის დასადაგენად, იყო თუ არა კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას შევიწროვდა შორის, ფიზიკური ძალის გამოყენება ან გავლენის ბოროტად გამოყენება, გათვალისწინებული 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 შემთხვევის, სტიქიური უბედურების ან მსგავსი გარემოების ბოროტად გამოყენება, რათა ართმევს შესაძლებლობას, სადად განსაჯოს და მიიღოს გადაწყვეტილება საქონელთან დაკავშირებით;

დ) ისეთი წინააღმდეგობების ხელოვნურად შექმნა, რომლებიც ხელშეკრულებიდან ახლოს არითაც მოვაჭრე ცდილობს, ხელი შეუშალოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული

უფლებების განხორციელებას, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებისა, უარი თქვას ხე  
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 სამსახურის – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს (შემდგომად მოკლედ – სააგენტო) შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ უფლებამოსილ ორგანოს. ამ კანონის 29-ე–36-ე მუხლებით ვრცელდება შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელ უფლებამოსილ ორგანოზე. შესაბამისი მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანო ამ მუხლით გათვალისწინებული უფლებების განხორციელებისას ხელმძღვანელობს თავის მიერ დადგენილი წესით.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული უფლების არსებობა მომხმარებლის სასამართლოსთვის ან არბიტრაჟისთვის მიმართვის უფლებას ან/და დაცვის მედიაციის გადართვის 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 უფლებების დაცვის ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევის გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებენ სააგენტო და შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანო.

2. სააგენტოს უფლებამოსილება არ ვრცელდება „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ ორგანული კანონითა და „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“, „იპოთეკით საქმიანობის შესახებ“, „საინვესტიციო ფონდების შესახებ“, „ფასიანი ქაღალდების ბაზრის შესახებ“ კანონების გარდაქმნის შესახებ“, „დაზღვევის შესახებ“, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“

შესახებ“ და „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონებით სფეროებზე, აგრეთვე იმ სფეროებზე, რომლებშიც მომხმარებლის უფლებების დაცვას კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილი ორგანო უზრუნველყოფს.

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

4. სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილი განსახორციელებლად:

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

ბ) საქმის შესწავლის მიზნით განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს სასაქონლო უფლებამოსილების განსახორციელებლად საჭირო ინფორმაციას (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას) და განსაზღვრავს ამ ინფორმაციის მისთვის მიწოდების გონივრულ ვალდებულებას ან აღნიშნული ინფორმაცია უნდა გამოითხოვოს და შემდგომ უნდა დაამუშაოს „პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ნორმების შესაბამისად;

ბ<sup>1</sup>) ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის დადგენილ ვადებში არასრულად მიწოდების შემთხვევაში მოვაჭრეს სათანადო შეტყობინების გაგზავნის მოვალეობა მუხლის 4<sup>1</sup> პუნქტის შესაბამისად ჯარიმას აკისრებს;

გ) ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის დადგენილ ვადებში არასრულად მიღების შემთხვევაში უფლებამოსილია სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა 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 გასაუმჯობესებლად განსახორციელებელი ღონისძიებების შესახებ;

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

თ) საქმის შესწავლის შედეგად სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების დადგენის შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს აკისრებს ვალდებულება დაეკავოს სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების აღსადგენად ან/და დარღვეული უფლების აღსადგენად აკრძალული მოქმედების განსაზღვრულ ვადაში შეწყვეტას;

ი) უფლებამოსილია ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლოდ მიჩნევის შემთხვევაში ეკონომიკურ სექტორში მოქმედ მოვაჭრეებს ან მათ გაერთიანებებს აუკრძალოს მსგავსი სტანდარტული პირობის გამოყენება ან რეკომენდაციის გაცემა, რომ ასეთი პირობა გათვალისწინებულია უფლებამოსილი აუცილებლობის შემთხვევაში დანიშნოს ექსპერტიზა;

კ) უფლებამოსილია აუცილებლობის შემთხვევაში დანიშნოს ექსპერტიზა;

ლ) ახორციელებს სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების შესრულების მონიტორინგს;

მ) აღრიცხავს და აანალიზებს სტატისტიკურ მონაცემებს მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ;

ნ) ახორციელებს ღონისძიებებს მომხმარებლის უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხების განხილვისას 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 დადგენის შემთხვევაში**

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

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

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

### **მუხლი 31. სააგენტოსთვის მიმართვის ვადა**

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

2. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყება ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინების შემთხვევების საფუძველია.

### **მუხლი 32. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ვადა და პროცედურები**

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

2. სააგენტო საქმეს შეისწავლის საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების ვადაში.

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

4. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის ან/და საქმის შესწავლის ვადის საქმესთან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვის ან/და ექსპერტის შემთხვევაში.

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

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

7. სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას აუცილებლობის შემთხვევაში მიიღოს ექსპერტიზის დანიშვნის შესახებ, თუ ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე შეუძლებელია სადავო გადაწყვეტილების მიღება. თუ მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტი დადგინდეს, ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ექსპერტიზის ხარჯი.

8. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლისას, თუ იგი დაკავშირებულია უსამართლო კომერციული და არსებობს გადაუდებელი აუცილებლობა, დაყოვნებამ კი შეიძლება გამოიწვიოს სამომხმარებლო მნიშვნელოვანი ფაქტობრივი მონაცემების განადგურება ან შეუძლებელი გახადოს ამ სააგენტო უფლებამოსილია მიმართოს სასამართლოს მოვაჭრის გარკვეული ქმედების შესახებ შუამდგომლობით და დასაბუთებით, რომ აღნიშნული ღონისძიების გამოუყენებელი შეუძლებელს გახდის საქმის შესწავლას, დარღვეული ან სადავო უფლების განხორციელების გამოუსწორებელ და პირდაპირ ზიანს ან ისეთ ზიანს, რომელიც მოვაჭრისთვის ზიანის დაკისრებით კომპენსირებული ვერ იქნება.

### **მუხლი 33. სააგენტოს გადაწყვეტილება**

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

2. მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების შემთხვევაში სააგენტო გადაწყვეტილებით მოვაჭრეს განუსაზღვრავს ვადას და მოსთხოვს ერთ-ერთი ან ორი შემსრულებას:

ა) დარღვეული უფლების აღდგენას;

ბ) ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტას.

3. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება 3 სამუშაო დღეზე ვადას მოვაჭრეს.

4. მოვაჭრე ვალდებულია სააგენტოს მიერ განსაზღვრული ვადის გასვლიდან არაუგვიანეს მიაწოდოს სააგენტოს ინფორმაცია თავის მიერ დარღვეული უფლების აღდგენასთან

გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტასთან დაკავშირებით განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

5. სააგენტო ამ მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად და დადგენილ ვადაში სააგენტოს გადამხდელის შესრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს აკისრებს ვალდებულება ამ 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 უფლების აღდგენის ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტის განსახორციელებელი ქმედებებისა და შესაბამისი ვადის შესახებ მითითებას.

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

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

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

10. სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა, რომლის ვადა 1 კვირით აღემატებოდეს, თუ:

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

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

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

### **მუხლი 34. ჯარიმა**

1. სააგენტოს გადაწყვეტილების მის მიერვე განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის შემთხვევაში მოვაჭრეს ჯარიმა დაეკისრება. ამ ჯარიმის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს ფინანსური წლის განმავლობაში მოვაჭრის წლიური ბრუნვის 2 პროცენტს. ამასთანავე, ნაკლები არ უნდა იყოს.

2. თუ, დასაჯარიმებელი მოვაჭრის დაფუძნების თარიღიდან გამომდინარე, წინა ფინანსური წლის განმავლობაში მისი წლიური ბრუნვის დაანგარიშება შეუძლებელია, შესაბამისი ჯარიმა 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 ხანგრძლივობა.

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

4<sup>1</sup>. ამ კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის ვადაში სააგენტოსთვის მიუწოდებლობის ან არასრულად მიწოდების შემთხვევაში დაკისრებული ჯარიმის ოდენობაა 500 ლარი. ამ ჯარიმის დაკისრებიდან 1 წლის განმავლობაში 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 დაეკისრება და 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 სასამართლო დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს განახორციელოს ამ კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებები 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 სახელმწიფო მთავრობას წარუდგენს მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში თავის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ანგარიშს. ეს ანგარიში საჯაროა და სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზეა განთავსებული.

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

არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირები უფლებამოსილი არიან მონაწილეობა მომხმარებლის უფლებების დაცვაში, კერძოდ, მომხმარებლის უფლებების დაცვის პირების განვითარებასა და განხორციელებაში, მათ შორის:

ა) ამ კანონით დადგენილი მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში მიიღონ შესაბამისი განცხადების მომზადებაში;

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

გ) ხელი შეუწყონ დავის მედიაციის საშუალებით გადაწყვეტას;

დ) მონაწილეობა მიიღონ მომხმარებლის უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე ინფორმაციის გაცემის, 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 საფუძველზე 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 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 ამოქმედდებიან ნოემბრიდან.

საქართველოს პრეზიდენტი

სალომე ზურაბიშვილი

თბილისი,

29 მარტი 2022 წ.

N1455-VIIIმს-Xმპ