

საერთო სამომხმარებლო ინტერესების დაცვის მექანიზმები  
ევროპაში  
და  
შესაძლო მოდელი საქართველოსთვის

საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი  
ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

დოკუმენტი მომზადდა  
ღია საზოგადოება - საქართველოს  
ფინანსური მხარდაჭერით

თბილისი, 2014 წ.

სარჩევი

1. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ბრძანებების დირექტივის არსი .....	4
2. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები სხვადასხვა ქვეყნის მაგალითზე .....	7
2.1 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები დანიაში .....	7
2.1.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“ .....	7
2.1.2 პასუხისმგებელი სამინისტრო .....	7
2.1.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენი .....	7
2.1.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები .....	8
2.1.5 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები .....	9
2.2 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ნორვეგიაში .....	9
2.2.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“ .....	9
2.2.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო .....	10
2.2.2 მომხმარებელთა ომბუდსმენი .....	10
2.2.3 ვაჭრობის საბჭო .....	11
2.2.4 სამომხმარებლო კვლევების ინსტიტუტი .....	11
2.2.5 არასამთავრობო ორგანიზაციები .....	11
2.2.6 მომხმარებელთა დავების განხილვის ალტერნატიული საშუალებები .....	12
2.2.6.1 მომხმარებელთა დავების კომისია .....	12
2.2.6.2 მომხმარებელთა დავების საბჭოები .....	13
2.3 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები შვედეთში .....	13
2.3.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო .....	13
2.3.2 მომხმარებელთა ომბუდსმენი .....	13
2.3.3 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები .....	14
2.4 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ფინეთში .....	14
2.4.1 „კვალიფიციური ორგანოები“ .....	14
2.4.2 პასუხისმგებელი სამინისტროები .....	15
2.4.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენი .....	15
2.4.3 სამომხმარებლო კვლევების ეროვნული ინსტიტუტი .....	16
2.4.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები .....	16
2.4.5 სასამართლოები და დავის განხილვის ალტერნატიული საშუალებები .....	16
2.5 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები პოლონეთში .....	17
2.5.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“ .....	17
2.5.2 პასუხისმგებელი ადმინისტრაციული ორგანო .....	17

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

2.5.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენები .....	18
2.5.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები .....	18
2.5.5 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები .....	19
3. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის შესაძლო მოდელი საქართველოსთვის .....	20

## 1. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ბრძანებების დირექტივის არსი

1998 წელს ევროკავშირმა მიიღო 1998/27/EC დირექტივა „მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავი ბრძანებების შესახებ (Directive 98/27/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests, შემდგომ კოდიფიცირებული იქნა როგორც 2009/22/EC დირექტივა). ამ დირექტივით განისაზღვრა სახელმწიფოს მიერ მომხმარებელთა დაცვის ეფექტური მექანიზმის ძირითადი (მინიმალური) მახასიათებლები, რითაც წევრ-ქვეყნებში ამ მხრივ მოქმედი განსხვავებული სტრუქტურები და პროცედურები ერთიან ჩარჩოში მოექცა.

კერძოდ, დირექტივით შემოღებულია მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების ცნება და დადგენილია სახელმწიფოს მიერ ამ ინტერესის დაცვის მექანიზმის აუცილებელი მახასიათებლები. დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა „კოლექტიური ინტერესი“ მომხმარებელთა ინდივიდუალური ინტერესების ჯამს არ წარმოადგენს. არსებითად ეს არის საერთო სამომხმარებლო ინტერესი, რაც ბაზრის მოთამაშეთა მიერ მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობის მოთხოვნების დაცვაში მდგომარეობს. მომხმარებელთა „კოლექტიური ინტერესი“ ირღვევა ყოველთვის, როცა მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობა ირღვევა, მიუხადავად იმისა, არსებობს თუ არა კონკრეტულ სიტუაციაში დაზარალებულ მომხმარებელთა ჯგუფი. საერთო სამომხმარებლო ინტერესის დაცვა (იგივე, „კოლექტიური ინტერესის“ დაცვა), როგორც წესი, არ არის მიმართული რომელიმე მომხმარებლის (ან მომხმარებელთა ჯგუფის) დარღვეული უფლების აღდგენის, ზიანის ანაზღაურების ან სხვა მსგავსი ქმედებისაკენ. სანაცვლოდ მას, მეტწილად, პრევენციული ფუნქცია გააჩნია დაგულისხმობს კანონით დაცული მომხმარებელთა უფლებების დაცვას, რომლებიც გარკვეული კანონსაწინააღმდეგო ქმედების შედეგად შეილახა ან შესაძლებელია შეილახოს.

როგორც აღვნიშნეთ, დირექტივა ადგენს აღწერილი ინტერესების დაცვის მექანიზმის აუცილებელ მახასიათებლებს. კერძოდ, იგი ითხოვს, რომ:

- 1) არსებობდეს ორგანო, რომელსაც გააჩნია უფლებამოსილება, მოუწოდოს ბაზრის მოთამაშეს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების შემლახველი ქმედების შეწყვეტისაკენ. ეს ორგანო შეიძლება იყოს სასამართლო ან ადმინისტრაციული ორგანო.
- 2) საკითხის განხილვა ამ ორგანოში შესაძლებელი უნდა იყოს იმ შემთხვევაშიც, თუკი კონკრეტული დაზარალებული (ინდივიდუალური დაინტერესებული პირი) არ არსებობს. ეს იმას ნიშნავს, რომ ორგანო უნდა იღებდეს და იხილავდეს საჩივრებს/სარჩელებს არა მხოლოდ ინდივიდუალური, არამედ საერთო სამომხმარებლო ინტერესების შელახვის თაობაზე. არ არის აუცილებელი, რომ ასეთი საჩივრის/სარჩელის წარდგენის უფლება ყველა პირს (მომხმარებელს) ჰქონდეს. დირექტივის მიხედვით საკმარისია, რომ ქვეყანაში არსებობდეს თუნდაც ერთი უწყება/ორგანიზაცია, რომელიც „კვალიფიციურია“ (გააჩნია უფლებამოსილება) საზოგადოებრივი ინტერესის სარჩელების/საჩივრების წარსადგენად (ამა თუ იმ ბაზრის მოთამაშის მიერ მომხმარებელთა უფლებების შემლახველი მოქმედებისაგან თავის შეკავების მოთხოვნით).

დირექტივის ენაზე ეს მოთხოვნები ჩამოყალიბებულია ამგვარად: ყველა წევრი-ქვეყანა ვალდებულია, მიანიჭოს სასამართლო ან ადმინისტრაციულ ორგანოებს უფლებამოსილება „კვალიფიციური ორგანოს“ მიერ მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარდგენილი საჩივრის/სარჩელის განსახილველად.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

დირექტივის მიზნებისათვის მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დამცველ „კვალიფიციურ ორგანოდ“ მიიჩნევა დაწესებულებები/ორგანიზაციები რომლებსაც წევრი-სახელმწიფოს კანონმდებლობის მიხედვით მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ლეგიტიმური ინტერესი გააჩნიათ. ეს შეიძლება იყოს დამოუკიდებელი საჯარო დაწესებულება, რომელსაც აქვს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის სპეციალური უფლებამოსილება (თუ ასეთი არსებობს) ან/და ორგანიზაციები, რომელთა მიზანს, ეროვნული კანონმდებლობით დადგენილი კრიტერიუმების შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა წარმოადგენს. როგორც აღვნიშნეთ, წევრი-ქვეყანა ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ ქვეყანაში ასეთი ერთი (სამთავრობო ან არასამთავრობო) ორგანო/ორგანიზაცია მაინც ფუნქციონირებდეს.

დირექტივა ადგენს, თუ რა შეიძლება მოითხოვოს საერთო სამომხმარებლო ინტერესის (დირექტივის ენაზე - მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის) დამცველმა „კვალიფიციურმა ორგანომ“ სასამართლოსთვის ან უფლებამოსილ ადმინისტრაციულ ორგანოსთვის მიმართვისას:

- 1) საქმის განხილვა დაჩქარებული წესით და განკარგულების/ბრძანების გამოცემა კონკრეტული ქმედების აკრძალვის შესახებ (კონკრეტული დარღვევის დაუყოვნებლივ აღმოფხვრის მიზნით);
- 2) გადაწყვეტილების სრულად ან ნაწილობრივ გამოქვეყნება ადეკვატური ფორმით ან თავად დამრღვევის აღიარებითი განცხადების (მაკორექტირებელი განაცხადის) გამოქვეყნება, დარღვევის განგრძობადი ეფექტის აღმოფხვრის მიზნით;
- 3) გადაწყვეტილების დროულად (დადგენილ ვადაში) აღსრულების უზრუნველყოფა ყოველი გადაცილებული დღისთვის საურავის დაკისრების, ან ეროვნული კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა საშუალებით.

2009/22/EC დირექტივის მიხედვით „კვალიფიციურ ორგანოს“ მომხმარებელთა საერთო ინტერესების დაცვა არა მხოლოდ საკუთარ ქვეყანაში, არამედ ევროკავშირის სხვა ქვეყანაშიც შეუძლია. ანუ „კვალიფიციურ ორგანოს“ A ქვეყნიდან შეუძლია სარჩელი აღძრას B ქვეყნის მოვაჭრის მიმართ, თუკი ამ უკანასკნელმა თავისი საქმიანობით შელახა A ქვეყნის მომხმარებელთა უფლებები. მოცემულ შემთხვევაში, A ქვეყნის „კვალიფიციური ორგანოს“ მიმართვის საფუძველზე, B ქვეყნის სასამართლო ვალდებულია დაიწყოს წარმოება და მიიღოს გადაწყვეტილება, ისე რომ არ დააყენოს კითხვის ქვეშ „კვალიფიციური ორგანოს“ უფლებამოსილებათა ფარგლები A სახელმწიფოში. ამასთან, „კვალიფიციურ ორგანოს“ უფლება აქვს სარჩელი აღძრას თავისი ქვეყნის სასამართლოშიც, და ამ უკანასკნელს შეუძლია თავად განსაზღვროს სასამართლო განსჯადობა და შეარჩიოს კონკრეტულ ვითარებაში გამოსაყენებელი საპროცესო ნორმები.

2009/22/EC დირექტივით წევრ-ქვეყნებს ევალებათ ევროკომისიას აცნობონ მათ ქვეყანაში მოქმედი „კვალიფიციური ორგანოების“ ჩამონათვალი, რომელიც შემდგომ ევროკავშირის ოფიციალურ ჟურნალში ქვეყნდება. 2012 წლის 31 მარტის მდგომარეობით<sup>1</sup> ევროკავშირის

<sup>1</sup>Commission Communication concerning Article 4(3) of Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council on injunctions for the protection of consumers' interests, which codifies Directive 98/27/EC, concerning the entities qualified to bring an action under Article 2 of this Directive, Official Journal of the European Union, 8.11.2013 C323, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2013:323:FULL&from=FR>

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

მასშტაბით მომხმარებელთა უფლებების დამცველი 300-ზე მეტი „კვალიფიციური ორგანო“ მოქმედებდა. მათი რაოდენობა სხვადასხვა წევრ სახელმწიფოებში განსხვავებულია. სახელმწიფოების ნაწილში (ირლანდია, ლატვია, ლიტვა, ჰოლანდია, რუმინეთი და შვედეთი) დასახელებულია მხოლოდ ერთი „კვალიფიციური ორგანო“, მაშინ როდესაც გერმანიასა და საბერძნეთში რამოდენიმე ათეული „კვალიფიციური ორგანო“ მოქმედებს. ესპანეთი, იტალია და საფრანგეთი მიეკუთვნებიან იმ ქვეყანათა კატეგორიას, სადაც მოქმედებს 15-ზე მეტი და 30-ზე ნაკლები „კვალიფიციური ორგანო“. იმ შემთხვევაში, როდესაც სახელმწიფოები ასახელებენ ერთ „კვალიფიციურ ორგანოს“, როგორც წესი, მასში იგულისხმება მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი საჯარო დაწესებულება. ქვეყნებში, რომლებიც ასახელებენ დიდი ოდენობის „კვალიფიციურ ორგანოებს“, როგორც წესი ეს არის არა მხოლოდ ეროვნული დონის, არამედ აგრეთვე რეგიონის ან მუნიციციპალური საჯარო ორგანოები და აგრეთვე არასამთავრობო ორგანიზაციები.

## 2. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები სხვადასხვა ქვეყნის მაგალითზე

### 2.1 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები დანიაში

#### 2.1.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“

დანიაში მომხმარებელთა დაცვის ორი „კვალიფიციური ორგანოა“:

- მომხმარებელთა ომბუდსმენი (Forbrugerombudsmanden)
- დანიის სამედიცინო სააგენტო (Lægemiddelstyrelsen)

#### 2.1.2 პასუხისმგებელი სამინისტრო

დანიაში მომხმარებელთა უფლებების და უსაფრთხოების დაცვის პოლიტიკაზე პასუხისმგებელია *ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა სამინისტრო*. სამინისტროს პასუხისმგებლობა ვრცელდება სფეროებზე, რომლებიც მნიშვნელოვანია ბიზნეს გარემოს ზოგადი განვითარებისთვის, მათ შორისაა: ბიზნეს-რეგულაციების, ინტელექტუალური საკუთრების უფლებების, კონკურენციის პოლიტიკის, ფინანსური და სამშენებლო სექტორის, საზღვაო გადაზიდვების, პროდუქტის ზოგადი უსაფრთხოების სფეროები. სამინისტროში მოქმედებს დეპარტამენტი, რომლის ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის დანერგვა და განვითარება. დეპარტამენტი პასუხისმგებელია უშუალოდ მინისტრის წინაშე.

გარდა ამისა, სამინისტროს დაქვემდებარებაშია *დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა უწყება (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)*, რომელიც ახორციელებს სამომხმარებლო ბაზრის კვლევას: პროდუქციის/მომსახურების ტესტირებას, ფასების შედარებას. უწყება ყოველწლიურად აქვეყნებს სამომხმარებლო ანგარიშებს (ConsumerReports), რომელიც 49 ტიპის პროდუქციის/მომსახურების ბაზრის წლიურ შეფასებებს შეიცავს. სააგენტოს კვლევები და ანგარიშები ქვეყნდება მის საინფორმაციო ვებ-გვერდზე [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). გარდა ამისა, ვებ-გვერდი იძლევა ინფორმაციას მომხმარებელთა უფლებებისა დამათი დაცულობის მდგომარეობის შესახებ. ამ ვებ-გვერდს ყოველთვიურად დაახლოებით 100 ათასი უნიკალური მომხმარებელი სტუმრობს. ვებ-გვერდის პარალელურად მოქმედებს უფასო ცხელი ხაზი, რომელზეც მომხმარებლებს შეუძლიათ უფასოდ მიიღონ რჩევა და იურიდიული დახმარება. ყოველწლიურად უწყების ცხელ ხაზით დაახლოებით 35 ათასი მომხმარებელი სარგებლობს.

#### 2.1.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენი

დანიაში მომხმარებელთა ინდივიდუალური და კოლექტიური უფლებების დაცვის ძირითად ორგანოს დანიის მომხმარებელთა ომბუდსმენი (Forbrugerombudsmanden) წარმოადგენს. ომბუდსმენის მიზანია მეწარმეებისა და სახელმწიფო საწარმოების მიერ დანიის სავაჭრო კანონმდებლობის და სამართლიანი ვაჭრობის პრინციპების დაცვის უზრუნველყოფა.

ომბუდსმენი დამოუკიდებელი საჯარო ინსტიტუციაა. მას თანამდებობაზე 6 წლის ვადით ნიშნავს ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა მინისტრი. ამ პერიოდის განმავლობაში ომბუდსმენი თავად ადგენს თავისი მუშაობის პრიორიტეტებსა და მიმართულებებს, საჭიროებისა და შესაძლებლობების ფარგლებში. ომბუდსმენის საქმიანობათა მიმართულების

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

განსაზღვრისას მხედველობაში მიიღება მომხმარებელთა საჩივრებიც. თუმცა ომბუდსმენს შეუძლია საკითხის გამოძიება საკუთარი ინიციატივით, მომხმარებელთა მიმართვის გარეშეც დაიწყოს.

მომხმარებელთა ომბუდსმენი განიხილავს მომხმარებელთა ინდივიდუალური და საერთო ინტერესების შელახვის ფაქტებს. მოქალაქის მიმართვის შემდეგ ომბუდსმენი პირველ რიგში ცდილობს კონფლიქტი მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მორიგების საშუალებით ამოწყროს. დავის მშვიდობიანი მოგვარების შეუძლებლობის შემთხვევაში, იგი ასევე უფლებამოსილება მიმართოს სასამართლოს, როგორც მომხმარებლის წარმომადგენელმა.

გარდა ამისა, ომბუდსმენი იღებს საჩივარებს/შეტყობინებებს, რომელიც დანიის ტერიტორიაზე მომხმარებელთა საერთო ინტერესების დარღვევის ფაქტებს უკავშირდება (ასეთი ფაქტები ომბუდსმენმა საკუთარი ინიციატივით ჩატარებული კვლევის საფუძველზეც შეიძლება გამოავლინოს). ამ შემთხვევაშიც მომხმარებელთა ომბუდსმენი, პირველ რიგში, მოლაპარაკებას აწარმოებს მოვაჭრესთან და ცდილობს ნებაყოფლობით გააფორმოს მასთან წერილობითი შეთანხმება უკანონო ქმედების აღკვეთის თაობაზე. სასურველი შედეგის მიუღწევლობის შემთხვევაში, ომბუდსმენი უფლებამოსილია მიმართოს სასამართლოს და მოითხოვოს მოვაჭრის ამა თუ იმ ქმედების აკრძალვა. იმ შემთხვევებში, თუ სასამართლოში საქმის განხილვისთვის მეწარმესთვის რაიმე აკრძალვის დაუყოვნებლივ დაკისრება არსებითა, ომბუდსმენს შეუძლია ასეთი დროებითი აკრძალვა მეწარმეს თავად დააკისროს. თუმცა ასეთი აკრძალვა მხოლოდ ერთი დღის განმავლობაში მოქმედებს - მისი მოქმედების გაგრძელებისთვის კი ომბუდსმენი ვალდებულია დაუყოვნებლივ (არა უგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა) აღძრას საქმე სასამართლოში. ისეთ შემთხვევებში, როცა ადგილი აქვს კანონის ისეთ დარღვევას, რომელიც ადმინისტრაციულ სახდელს (ჯარიმას) ექვემდებარება, ომბუდსმენი უფლებამოსილია მოსთხოვოს პოლიციას საქმის გამოძიება და პროკურატურას - ჯარიმის დაკისრება. რიგ შემთხვევაში, თუ საკითხი ძალზე მნიშვნელოვანია, ომბუდსმენს შეუძლია თვითონ გამოვიდეს პროკურორის როლში.

დანიის მომხმარებელთა ომბუდსმენი საზოგადოებაში მაღალი ნდობის ხარისხით სარგებლობს. იგი განიხილება, როგორც დამოუკიდებელი სახედამხედველო ორგანო სავაჭრო-ეკონომიკურ საკითხებში. ოფიციალური მონაცემებით, 2012 წელს დანიის ომბუდსმენმა 6000-მდე წერილობითი საჩივარი მიიღო. ყოველდღიურად ომბუდსმენის ოფისის მუშაობაში ჩართული იყო 22 ადამიანი. დანიის ომბუდსმენის ვებ-გვერდია [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

2.1.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები

მომხმარებელთა დაცვის ყველაზე დიდ არასამთავრობო ორგანიზაციას დანიაში დანიის მომხმარებელთა საბჭო (Forbrugerrådet Tænk, <http://taenk.dk/>) წარმოადგენს. ეს არის წევრობაზე დაფუძნებული „ქოლგა“ ორგანიზაცია, რომელიც მოიცავს ეროვნულ დონეზე მოქმედ 30 ორგანიზაციას და 5 ჯგუფს. ორგანიზაციას 73 ათასზე მეტი ინდივიდუალური წევრი ჰყავს. ორგანიზაცია ახორციელებს სამომხმარებლო საქონლის ტესტირებას, რომლის შედეგები ხელმისაწვდომია წევრებისთვის, ბეჭდური ჟურნალის საშუალებით ან ინტერნეტში. რიგ შემთხვევაში ორგანიზაცია სამართლებრივ და ფინანსურ დახმარებას უწევს მომხმარებლებს, რომლებიც თავისი უფლებების დასაცავად სასამართლოს მიმართავენ. ამისათვის საქმე უნდა იყოს ახალი, კონკრეტული და მნიშვნელოვანი მომხმარებელთა უფლებების დაცვისათვის. საბჭოს საქმიანობათა 65% სახელმწიფო გრანტით ფინანსდება.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

დანის მომხმარებელთა საბჭო წარმოადგენს დანიელ მომხმარებელთა ინტერესებს სხვადასხვა კომიტეტებში, მთავრობასა და პარლამენტთან ურთიერთობებში და აგრეთვე საერთაშორისო არასამთავრობო ორგანიზაციებში. საბჭო აგრეთვე აწარმოებს დიალოგს ბიზნეს ასოციაციებთან. მსგავსი მოლაპარაკებების შედეგად, მათ ერთობლივად დაარსეს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი კერძო საბჭოები ისეთ სექტორებში, როგორცაა დაზღვევა, ბანკები, ინვესტირება, მოგზაურობა და მშენებლობა.

2.1.5 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები

დანიში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების განმხილველი სპეციალური სასამართლო არ არსებობს. სამომხმარებლო დავები ჩვეულებრივ სასამართლოებში განიხილება.

დავის გადაწყვეტის ალტერნატიულ საშუალებას წარმოადგენს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის საბჭოები (Forbrugerklagenævnet). ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა სამინისტროს მიერ სხვადასხვა სფეროში 14 ასეთი ოფიციალური საბჭო არის შექმნილი (მაგალითად, ენერჯეტიკა, დაზღვევა, მშენებლობა, ტელეკომუნიკაცია, მოგზაურობა და სხვა) და მათ მიერ წელიწადში დაახლოებით 3000 საქმე განიხილება. გარდა ამისა, მოქმედებს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი კერძო საბჭოებიც.

დავების განხილვის ოფიციალური საბჭო წარმოადგენს დამოუკიდებელ ორგანოს, რომელიც შედგება მომხმარებელთა და ბიზნეს წარმომადგენლებისგან, რომლებიც ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა მინისტრის მიერ ინიშნებიან, შესაბამისი ორგანიზაციების წარდგინებით. საბჭოს სამდივნოს დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა სააგენტო წარმოადგენს.

საბჭო განიხილავს საჩივრებს მოვაჭრეთა მხრიდან მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის თაობაზე (საჩივრის შეტანის უფლება აქვს მხოლოდ მომხმარებელს. მოვაჭრეებისგან ან საჯარო უწყებებისგან საჩივრებს საბჭო არ იღებს). საბჭოს მიერ დავის განხილვის ღირებულებაა 160 დანიური კრონა (დაახლოებით 20 ევრო), რომელიც მომხმარებელს უბრუნდება უკან, თუ დავა გადაწყდება მომხმარებლის სასარგებლოდ, დამთავრდება მორიგებით ან საბჭო უარს იტყვის დავის განხილვაზე იმის გამო, რომ იგი არ შედის საბჭოს კომპეტენციაში. საბჭო მხოლოდ წერილობით საჩივრებს და წარდგინებებს იხილავს, მხარეთა ზეპირი მოსმენა არ ხდება. მომხმარებლის საჩივრის დაკმაყოფილების შემთხვევაში, საბჭოს მიერ საქმის განხილვის ხარჯებს იხდის მოვაჭრე. საბჭოს გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში. ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებელს ეკუთვნის უფასო იურიდიული დახმარება. თუ გადაწყვეტილება მეწარმემ არ გაასაჩივრა, 30 დღეში იგი ძალაში შედის.

2.2 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ნორვეგიაში

2.2.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“

ნორვეგიაში ზოგადი სამომხმარებლო ინტერესის დამცველი „კვალიფიციური ორგანოებია“:

- მომხმარებელთა ომბუდსმენი (Forbrukerombudet) და ვაჭრობის საბჭო (Markedsrådet).
- მომხმარებელთა ინტერესების დამცველი ნებისმიერი არასამთავრობო ორგანიზაცია.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

გარდა ამისა, ცალკეულ სფეროებში მომხმარებელთა ინტერესებს შემდეგი ადმინისტრაციული ორგანოები იცავს:

- მონაცემთა დაცვის ინსპექტორატი ([www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no))
- ნორვეგიის მედიის უწყება ([www.medietilsynet.no](http://www.medietilsynet.no))
- ნორვეგიის ფოსტისა და ტელეკომუნიკაციის უწყება ([www.npt.no](http://www.npt.no))
- ნორვეგიის თამაშებისა და ფონდების უწყება ([www.lottstift.no](http://www.lottstift.no))
- სამოქალაქო ავიაციის უწყება ([www.luftfartstilsynet.no](http://www.luftfartstilsynet.no))
- ნორვეგიის რკინიგზის ინსპექტორატი ([www.jernbaneverket.no](http://www.jernbaneverket.no))
- ნორვეგიის წყლის რესურსებისა და ენერგეტიკის დირექტორატი ([www.nve.no](http://www.nve.no))

2.2.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო

ნორვეგიაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელია *ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო*. სამინისტროს საქმიანობა ძირითადად ფოკუსირებულია შემდეგ სფეროებზე: მომხმარებელთა უფლებების, ინტერესებისა და უსაფრთხოების დაცვის უზრუნველყოფა, ბავშვებისა და ახალგაზრდების უსაფრთხო გარემოს შექმნა, მათი ღირსეული აღზრდისა და საზოგადოების სრულყოფილ წევრად ჩამოყალიბებისათვის, ოჯახების სოციალური და ეკონომიკური უსაფრთხოების გარანტირება და გენდერული თანასწორობის დაცვა.

სამინისტროს მთავარი საქმიანობა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის კუთხით, ითვალისწინებს: ინიციატივებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის სფეროში, მომხმარებელთა კანონმდებლობის სრულყოფაზე ზრუნვას, მომხმარებლისათვის რელევანტური და სწორი ინფორმაციის მიწოდებას, მომხმარებლისათვის („ახალგაზრდა მომხმარებლის“) განათლების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას.

2.2.2 მომხმარებელთა ომბუდსმენი

ნორვეგიის მომხმარებელთა ომბუდსმენის (Forbrukerombudet, <http://www.forbrukerombudet.no>) ოფისი დაარსდა 1973 წელს და დღეის მდგომარეობით 30 თანამშრომლისგან შედგება. მომხმარებელთა ომბუდსმენი ბაზრის ზედამხედველ დამოუკიდებელ ადმინისტრაციულ ორგანოს წარმოადგენს. იგი ინიშნება 6 წლით, მეფის მიერ, მინისტრთა კაბინეტის სხდომაზე. ომბუდსმენის მიზანია, ზედამხედველობა გაუწიოს, შეესაბამება თუ არა მოქმედ ნორმატიულ რეგულაციებს ბაზარზე არსებული მომსახურება და საქონელი. ომბუდსმენი ახორციელებს ზედამხედველობას ვაჭრობის კონტროლის აქტის შესრულებასა და არსებულ კომერციულ პრაქტიკაზე.

ნორვეგიის მომხმარებელთა ომბუდსმენი განიხილავს როგორც მომხმარებლის, ისე მოვაჭრის საჩივრებს (წელიწადში დაახლოებით 8500 საჩივარს), ამა თუ იმ მოთამაშის მიერ ბაზარზე არსებული წესების დარღვევის თაობაზე. გარდა ამისა, მას შეუძლია საკუთარი ინიციატივით გააკონტროლოს მარკეტინგული ღონისძიებები. მომხმარებლის მიმართვის ან მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე ომბუდსმენის ოფისი იწყებს საკითხის შესწავლას. ყველა პირი ნორვეგიაში ვალდებულია ომბუდსმენს მის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია სრულად მიაწოდოს. ამის შემდეგ მომხმარებელთა ომბუდსმენი, მოუწოდებს ბიზნესს მოქმედი სამართლებრივი ჩარჩოების დაცვისაკენ ან მასთან მოლაპარაკების გზით ცდილობს მიაღწიოს ნებაყოფლობით შეთანხმებას იმის თაობაზე, რომ მეწარმე მომავალში თავს შეიკავებს კონკრეტული მავნე მარკეტინგული პრაქტიკისგან ან სტანდარტული ხელშეკრულების

### ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

პირობის დადგენისგან (ერთ-ერთი მსგავსი აქტივობის დროს ნორვეგიის ომბუდსმენი მოექცა საყოველთაო ყურადღების ცენტრში, როდესაც მან მოუწოდა APPLE-ს შეეცვალა iTunes Music Store-ის ხელშეკრულების გარკვეული პირობები). აღნიშნული წარმოადგენს საქმის განხილვის ე.წ. „პირველ ეტაპს“, რომლის შემდეგაც - სასურველი შედეგის მოლაპარაკების გზით მიუღწევლობის შემთხვევაში, ომბუდსმენი გადასცემს საქმეს ვაჭრობის საბჭოს, რომელიც ამ შემთხვევებში „სასამართლოდ“ გვევლინება.

#### 2.2.3 ვაჭრობის საბჭო

ვაჭრობის საბჭო (Markedsrådet, <http://www.markedsradet.no>) ჩამოყალიბდა 1974 წელს. იგი წარმოადგენს დამოუკიდებელ, კვაზი-სასამართლოს ტიპის ადმინისტრაციულ ორგანოს, რომელიც ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან. საბჭოში შედის 9 წევრი, აქედან ერთი თავმჯდომარეა, 1 ვიცე-თავმჯდომარე, ხოლო 7 ჩვეულებრივი წევრი; ყველა მათგანი ინიშნება 4 წლის ვადით, მეფის მიერ. ვაჭრობის საბჭო მართავს წელიწადში 6-8 შეხვედრას და გამოაქვს დაახლოებით 30-მდე გადაწყვეტილება. თითოეული საქმის განხილვის საშუალო პერიოდი 3 თვე.

ვაჭრობის საბჭო უფლებამოსილია, მიიღოს გადაწყვეტილება უსამართლო მარკეტინგისა და სტანდარტული ხელშეკრულების უსამართლო პირობების აკრძალვის, როდესაც აღნიშნული აუცილებელია მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად. ვაჭრობის საბჭოს გადაწყვეტილებები შესაძლებელია გასაჩივრდეს მხოლოდ სასამართლო წესით.

#### 2.2.4 სამომხმარებლო კვლევების ინსტიტუტი

ნორვეგიაში სამომხმარებლო საკითხების შესასწავლად ფუნქციონირებს საგანგებო სახელმწიფო კვლევითი ინსტიტუტი: *სამომხმარებლო კვლევის ეროვნული ინსტიტუტი* (Statens institutt for forbruksforskning, SIFO, <http://www.sifo.no>). მიუხედავად იმისა, რომ ინსტიტუტის დირექტორი ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის მიერ ინიშნება, ინსტიტუტი თავის საქმიანობის დაგეგმვასა და განხორციელებაში თავისუფალია და წარმოადგენს დამოუკიდებელ კვლევის ცენტრს, რომელიც აწარმოებს მომხმარებელთა უფლებების სფეროში ეროვნულ ექსპერტიზას. ინსტიტუტში 55 ადამიანი მუშაობს. ამჟამად კვლევები ხორციელდება 4 ძირითადი მიმართულებით: შინამეურნეობების ეკონომიკა, სამომხმარებლო კულტურა, გარემოს დაცვა, ბაზარი და პოლიტიკა. ინსტიტუტის პუბლიკაციების შექმნა ყველა მსურველს შეუძლია.

#### 2.2.5 არასამთავრობო ორგანიზაციები

ნორვეგიის მომხმარებელთა საბჭო (Forbrukerrådet, <http://www.forbrukerradet.no/>) წამოადგენს ძირითად (და პრაქტიკულად ერთადერთ) არასამთავრობო ორგანიზაციას ნორვეგიაში, რომელიც მომხმარებელთა ინტერესებს იცავს. საბჭოს მიზანია გაზარდოს მომხმარებელთა გავლენა საზოგადოებაზე, ხელი შეუწყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული გარემოს შექმნას და გაატაროს ღონისძიებები, რომლებიც გამოიწვევს მომხმარებელთა პოზიციების გაძლიერებას. ამ მიზნით იგი უწევს დახმარებას და კონსულტაციებს მომხმარებლებს, იცავს მათ ინტერესებს და აწვდის/ავრცელებს მომხმარებლებისთვის საჭირო ინფორმაციას. ორგანიზაცია გამოსცემს ყოველთვიურ საინფორმაციო ჟურნალს Forbrukerrapporten, რომელიც 2010 წლიდან ელექტრონულად არის ხელმისაწვდომი.

## ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

მომხმარებელთა საბჭო უფლებამოსილია გამოვიდეს მომხმარებლის წარმომადგენლად სასამართლოში. მას აგრეთვე შეუძლია საერთო სამომხმარებლო ინტერესების დაცვის მიზნით მიმართოს სასამართლოს საკუთარი სახელით. გარდა ამისა, ორგანიზაცია მონაწილეობს საჩივრების მედიაში და ცდილობს მიაღწიოს მომხმარებლისათვის სასარგებლო შეთანხმებას ბიზნესთან.

საბჭოს საჩივრებითა და საკონსულტაციო მომსახურების თხოვნით ყოველწლიურად დაახლოებით 100 000 ადამიანი მიმართავს. საბჭოს მომსახურება მომხმარებლებისთვის უფასოა. მომხმარებელთა საბჭოს 10 რეგიონალური ოფისი გააჩნია. საბჭოში დასაქმებულია 130 ადამიანი, მათგან 60 ცენტრალურ ოფისში და 70 რეგიონალურ ოფისებში. სახელმწიფო აფინანსებს საბჭოს საქმიანობას წლიურად დაახლოებით 12 მილიონი ევროთი. საბჭო სარგებლობს საზოგადოებრივი ნდობით და მუდმივად იმყოფება მედია საშუალებების ყურადღების ცენტრში.

### 2.2.6. მომხმარებელთა დავების განხილვის ალტერნატიული საშუალებები.

#### 2.2.6.1 მომხმარებელთა დავების კომისია

მომხმარებელთა ინდივიდუალური დაცვის ალტერნატიულ (სასამართლოს გარეთ) მექანიზმსწორვეგიაში მომხმარებელთა დავების კომისია (Forbrukertvistutvalget, FTU) წარმოადგენს, რომელიც ექვემდებარება ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს. კომისია ფაქტიურად ადმინისტრაციული ტრიბუნალია, რომელიც უფასოდ იხილავს ინდივიდუალურ დავებს სამომხმარებლო სფეროში. კომისია განიხილავს ვაჭრობასთან დაკავშირებულ დავებს იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა არ მიმართა „ჩვეულებრივ“ სასამართლოს. კომისიის წევრები ინიშნებიან მეფის მიერ 4 წლის ვადით. კომისიის თავმჯდომარეს უნდა გააჩნდეთ უმაღლესი იურიდიული განათლება, სხვა წევრებისათვის მოთხოვნას წარმოადგენს განსაკუთრებული, გამჭრიახი აზროვნება.

კომისიაში საქმის წარმოება მიმდინარეობს ორსაფეხურიანი პროცედურით. პირველი საფეხური არის სავალდებულო მედიაცია დავის გადასაწყვეტად, რომელსაც აწარმოებს ზემოთ მოხსენიებული არასამთავრობო ორგანიზაციის, სამომხმარებლო საბჭოს ადგილობრივი ოფისი.

დავის განხილვა „მეორე საფეხურზე“ - მომხმარებელთა დავების კომისიაში გრძელდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მხარეთა მედიაცია წარუმატებელი აღმოჩნდა, ან თუ საქმის გადაწყვეტიდან 4 კვირის ვადაში რომელიმე მხარე წარადგენს პეტიციას კომისიის სამდივნოსათვის საქმის განსახილველად გადაცემის თაობაზე, რაც გამორიცხავს მხარეთა შორის დავის მშვიდობიანი მოგვარების შესაძლებლობას.

კომისიაში საქმის განხილვა უფასოა, მომხმარებელს შეიძლება მოუწიოს მხოლოდ იმ ხარჯების დაფარვა, რომელიც უკავშირდება ექსპერტის მომსახურებას. ამასთან, იმ შემთხვევაში, როდესაც საქმის გადაწყვეტისათვის აუცილებელია საექსპერტო დასკვნა ექსპერტის მომსახურების ხარჯები ანაზღაურდება მოვაჭრის მიერ.

კომისიის გადაწყვეტილება ექვემდებარება აღსრულებას მისი მიღებიდან 4 კვირის ვადაში, თუ მხარეები ამ დროის განმავლობაში არ მიმართავენ სასამართლოს. ამასთან, კომისიის გადაწყვეტილების გასაჩივრება დაუშვებელია ადმინისტრაციულ ორგანოში ან ე.წ.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

„საპარლამენტო“ ომბუდსმენთან კომისიის გადაწყვეტილებები ქვეყნდება მის ვებგვერდზე <http://www.forbrukertvistutvalget.no>.

2.2.6.2 მომხმარებელთა დავების საბჭოები

მომხმარებელთა მომსახურების რამოდენიმე კონკრეტულ სფეროში მიღწეულია მოლაპარაკება მომხმარებელთა საბჭოსა და ბიზნესის წარმომადგენლებს შორის მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის ნებაყოფლობითი საბჭოების თაობაზე. საბჭოები მოქმედებს შემდეგ სფეროებში:

- ფინანსურ მომსახურებასთან დაკავშირებით (<http://www.finansklagenemnda.no>);
- უძრავი ქონების შეფასების საკითხებზე ([www.takstklagenemnd.no](http://www.takstklagenemnd.no));
- უძრავი ქონების შეძენა-გასხვისებასთან დაკავშირებით;
- უძრავი ქონების აგენტების მომსახურების საკითხებზე (<http://www.eiendomsmeglingsnemnda.no>);
- ელექტრომომარაგების საკითხებზე ([www.elklage.no](http://www.elklage.no));
- ელექტროკომუნიკაციის საკითხებზე (<http://www.brakerklagenemnda.no/>);
- გეგმურ საავიაციო ფრენებთან დაკავშირებით ([www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no));
- ტურისტულ პაკეტებზე ([www.pakkereisenemnda.no](http://www.pakkereisenemnda.no));
- ფოტოგრაფიის სფეროში ([www.fotografiens-hus.no](http://www.fotografiens-hus.no));
- რეცხვა-დასუფთავების საკითხებზე ([www.nrv.no](http://www.nrv.no));
- დასაფლავების საკითხებზე;
- ადვოკატთა მომსახურების საკითხებზე.

საბჭოების გადაწყვეტილების შესრულება ნებაყოფლობითობის პრინციპს ეფუძნება, თუმცა ბიზნეს-ასოციაციები თავის წევრებისგან მათ შესრულებას ითხოვენ.

2.3 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები შვედეთში

შვედეთში მომხმარებელთა დაცვის მხოლოდ ერთი „კვალიფიციური ორგანო“ არსებობს: Konsumentverket/Konsument ombudsmannen, ანუ მომხმარებელთა სააგენტო/ომბუდსმენი.

2.3.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკაზე პასუხისმგებელი სამინისტრო შვედეთში, როგორც ევროკავშირის, ისე ეროვნული სამართლის მიმართულებით, არის *იუსტიციის სამინისტრო*. სამინისტროს პასუხისმგებლობის სფერო მოიცავს მარკეტინგს, ფასებს, ფინანსურ სერვისებს, კომუნიკაციებს და პროდუქტის უსაფრთხოებასა და სტანდარტიზაციას.

2.3.2 მომხმარებელთა ომბუდსმენი

*შვედეთის მომხმარებელთა სააგენტო* წარმოადგენს სახელმწიფო ორგანოს, რომლის მიზანია მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა. სააგენტოში დასაქმებულია 120 ადამიანი, რომელთა საქმიანობის საგანი განსხვავებულია, მაგ.: საქონლისა და სერვისების უსაფრთხოება, რეკლამირება, სახელმწიფო პირობები, გარემოს დაცვის საკითხები და სხვა. სააგენტოს მნიშვნელოვან საქმიანობას წარმოადგენს ვებ-გვერდზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვისათვის უახლესი და რელევანტური ინფორმაციის განთავსება. მთავრობა და

## ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

პარლამენტი განსაზღვრავს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის მიზნებს და სააგენტოს საქმიანობის მიმართულებას. სააგენტოს ჰყავს საკუთარი წარმომადგენელი შვედეთის მუნიციპალიტეტებში. სააგენტოს ხელმძღვანელობს გენერალური დირექტორი - *მომხმარებელთა ომბუდსმენი*, რომელიც წარმოადგენს შვედეთის ერთადერთ „კვალიფიციურ ორგანოს“.

მომხმარებელთა ომბუდსმენის ინსტიტუტი შვედეთში 1971 წლიდან მოქმედებს. ინსტიტუტის როლი ქვეყანაში დადებითადაა შეფასებული, ვინაიდან ომბუდსმენის საქმიანობამ მნიშვნელოვანი ზეგავლენა იქონია ბიზნეს-გარემოს განვითარებაზე - ბიზნესგაერთიანებებთან მოლაპარაკების გზით, ომბუდსმენმა შეძლო ხელშეკრულებებიდან ამოეღო ის ზოგადი პირობები, რომლებიც ბიზნესს საკუთარი „უპირატესი მდგომარეობის“ ბოროტად გამოყენების შესაძლებლობას აძლევდა.

მომხმარებელთა ომბუდსმენი უფლებამოსილია დაიცვას სასამართლოში მომხმარებელთა როგორც ინდივიდუალური, ისე კოლექტიური ინტერესები ბიზნესთან და ვაჭრობასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ საკითხებზე. ომბუდსმენს შეუძლია შეიტანოს სარჩელი სავაჭრო სასამართლოში ან გამოსცეს ბრძანება მოვაჭრისათვის გარკვეული ქმედების განხორციელების აკრძალვის შესახებ. საგულისხმოა, რომ თუ მოვაჭრე მიიღებს და ხელს მოაწერს ომბუდსმენის ბრძანებას, ამ უკანასკნელს ექნება იგივე სამართლებრივი ძალა და შედეგი, რაც სასამართლო გადაწყვეტილებას. ამასთან, მოვაჭრის მიერ ომბუდსმენის მოთხოვნის ნებაყოფლობით შეუსრულებლობის შემთხვევაში, ომბუდსმენს უფლება აქვს წარმოადგინოს მომხმარებელი სასამართლოში მოვაჭრის წინააღმდეგ, თუ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებულ დავას მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს სამართლის განვითარებაში (მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესების დაცვა) ან საერთო სამომხმარებლო ინტერესიდან გამომდინარე, დაზარალებულის არარსებობის შემთხვევაში, თავად აღძრას სარჩელი მოვაჭრის წინააღმდეგ (მომხმარებლის კოლექტიური ინტერესების დაცვა).

ომბუდსმენის მიერ სასამართლოსათვის მიმართვისას სასამართლო ხარჯებს ფარავს სახელმწიფო. თუმცა კანონმდებლობით განსაზღვრულია, რომ იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი განზრახ აჭიანურებს პროცესს, რაც იწვევს ომბუდსმენის მომსახურების ხარჯების გაზრდას, იგი ვალდებულია აუნაზღაუროს სახელმწიფოს მისი ქმედების შედეგად გამოწვეული დამატებითი ხარჯები.

### 2.3.3 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები

შვედეთში მოქმედებს ორი ე.წ. „ქოლგა“ არასამთავრობო ორგანიზაცია - შვედ მომხმარებელთა ასოციაცია (Sveriges Konsumenter, <http://www.sverigeskonsumenter.se>), რომელიც 28 ორგანიზაციას აერთიანებს, და შვედ მომხმარებელთა კოალიცია (Sveriges Konsumenter i Samverkan, [www.konsumentersamverkan.se](http://www.konsumentersamverkan.se)), რომელიც 15 ორგანიზაციას აერთიანებს. 2008 წლიდან მომხმარებელთა სფეროში მოქმედი არასამთავრობო ორგანიზაციების დაფინანსება ხორციელდება მომხმარებელთა სააგენტოს მიერ.

## 2.4 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ფინეთში

### 2.4.1 „კვალიფიციური ორგანოები“

ფინეთში მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოებია“:

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

- მომხმარებლის სააგენტო/მომხმარებელთა ომბუდსმენი (Kuluttaja-asiamies/Kuluttajavirasto)
- სურსათის უვნებლობის უწყება (Rahoitustarkastus)
- წამლების ეროვნული სააგენტო (Lääkelaitos)
- სოციალური და სამედიცინო პროდუქტების ორგანო (Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus)
- კომუნიკაციების მარეგულირებელი სააგენტო (Viestintävirasto)
- დაზღვევის საზედამხედველო უწყება (Vakuutusvalvontavirasto)
- და ორი არასამთავრობო ორგანიზაცია:
  - Kuluttajat — Konsumenternary;
  - SuomenKuluttajaliitto.

#### 2.4.2 პასუხისმგებლისამინისტროები

ფინეთში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკასა და პროდუქტის უსაფრთხოების კანონმდებლობაზე, ასევე ფასების მითითებასა და აღნიშვნებზე პასუხისმგებელია *დასაქმებისა და ეკონომიკის სამინისტრო*. სამინისტროს დაქვემდებარებაშია ფინეთის *კონკურენციისა და მომხმარებელთა უწყება* (Konkurrens- och konsumentverket, <http://www.kkv.fi/>).

სამინისტროში შექმნილია საგანგებო მრჩეველთა საბჭო სამომხმარებლო საკითხებზე. მისი წევრები ფინეთის მთავრობის მიერ მოიწვევიან 3 წლის ვადით. საბჭოში წარმოდგენილი არიან მომხმარებელთა საკითხთან დაკავშირებული სხვადასხვა დაინტერესებული მხარეები: საჯარო უწყებები, მომხმარებელთა ორგანიზაციები, დამსაქმებელთა ორგანიზაციები, მრეწველობის, ვაჭრობისა და სოფლის მეურნეობის სფეროების წარმომადგენლები. საბჭოს თავმჯდომარეობს დასაქმებისა და ეკონომიკის მინისტრი, ხოლო ვიცე-თავმჯდომარედ ავტომატურად ითვლება ფინეთის იუსტიციის მინისტრი.

#### 2.4.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენი

ფინეთის მომხმარებელთა სააგენტოს ხელმძღვანელობს მომხმარებელთა ომბუდსმენი. ომბუდსმენის მთავარი ფუნქციაა, ზედამხედველობა გაუწიოს ქვეყანაში მომხმარებელთა სფეროში მოქმედი კანონმდებლობის დაცვას. ამასთან, ომბუდსმენის განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მარკეტინგული საქმიანობისა და ხელშეკრულებების პირობების კანონმდებლობასთან შესაბამისობის საკითხის შემოწმებას. აღნიშნული საზედამხედველო საქმიანობის მიზანია, შეწყდეს/შეჩერდეს კანონმდებლობასთან შეუსაბამო მარკეტინგული საქმიანობა ან უსამართლო პირობების შემცველი ხელშეკრულების მოქმედება.

ომბუდსმენი, როგორც წესი, არ განიხილავს ინდივიდუალურ დავებს, სადაც მომხმარებელი ითხოვს საქონლით ან მომსახურებით მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას. აღნიშნული დავები მოქცეულია *მომხმარებელთა მრჩეველისა და მომხმარებელთა დავების საბჭოს* კომპეტენციაში. ომბუდსმენი განიხილავს მხოლოდ მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებს, როდესაც სახეზეა საერთო სამომხმარებლო ინტერესი.

ომბუდსმენი ყოველწლიურად იღებს ათასობით საჩივარს მომხმარებლებისგან, კომპანიების და სხვადასხვა ასოციაციებისგან. ომბუდსმენი ინდივიდუალურად გამოყოფს საკითხებს, რომლებიც მის პირად ზედამხედველობას საჭიროებს. ამასთან, ომბუდსმენის საქმიანობა არ

### ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

შემოიფარგლება საჩივრებით, მას უფლება აქვს თავად აწარმოოს კვლევა და გამოავლინოს დარღვევები.

საგულისხმოა, რომ ომბუდსმენის გაფრთხილების მიუხედავად, მოვაჭრის მიერ კანონსაწინააღმდეგო ქმედების გაგრძელების შემთხვევაში, ომბუდსმენს უფლება აქვს წარდგენით მიმართოს ვაჭრობის სასამართლოს მოვაჭრის საქმიანობის აკრძალვისა და მისთვის ჯარიმის დაკისრების მოთხოვნით. ვაჭრობის სასამართლოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება შესაძლებელია ფინეთის სააპელაციო სასამართლოში.

#### 2.4.3 სამომხმარებლო კვლევების ეროვნული ინსტიტუტი

ფინეთში სამომხმარებლო საკითხების შესასწავლად ფუნქციონირებს საგანგებო სახელმწიფო კვლევითი ინსტიტუტი: *სამომხმარებლო კვლევის ეროვნული ინსტიტუტი* (Kuluttajatutkimuskeskus, <http://www.ncrc.fi/>). მისი დანიშნულებაა კვლევების წარმოება, რომელიც გამოყენებული შეიძლება იქნეს მომხმარებელთა და შინამეურნეობების კეთილდღეობის გასაუმჯობესებლად და გადაწყვეტილებათა მიღებაში მათი ზეგავლენის გასაზრდელად. მისი მიზანია აგრეთვე ხელი შეუწყოს მომხმარებლებისა და ეკონომიკის სხვადასხვა სფეროებს შორის თანამშრომლობას, მომხმარებელზე ორიენტირებული ტექნოლოგიების განვითარებას, აგრეთვე მდგრად ეკონომიკურ განვითარებას და ეროვნულ კოონკურენტუნარიანობას.

#### 2.4.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ორგანიზაციებს ფინეთში უფლება აქვთ წარადგინონ სარჩელი ვაჭრობის სასამართლოში, რომელზეც მომხმარებელმა უარი თქვა. ასეთი ფინეთშიმომხმარებელთა დაცვის ორი დიდი ორგანიზაცია მოქმედებდა: ფინეთის მომხმარებელთა ასოციაცია (SuomenKuluttajaliitto) და „მომხმარებლები“ (Kuluttajat). ეს ორგანიზაციები 2011 წელს გაერთიანდნენ\_ ფინეთის მომხმარებელთა ასოციაციად (Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet). მთავრობა ამ ორგანიზაციებს შედარებით მცირე თანხებით ეხმარება- წელიწადში დაახლოებით 500 ათას ევროს იღებდა Suomen Kuluttajaliitto და 50 ათასი ევროს - Kuluttaja-ს. გაერთიანებული ორგანიზაცია დაახლოებით 650 ათასი ევროთი ფინანსდება.

#### 2.4.5 სასამართლოები და დავის განხილვის ალტერნატიული საშუალებები

ფინეთში სამომხმარებლო დავების განხილველ სპეციალურ სასამართლოს წარმოადგენს *ვაჭრობის სასამართლო*, რომელსაც საქმე განსახილველად წარედგინება მომხმარებელთა ადაცვის აქტის საფუძველზე, მომხმარებელთა ომბუდსმენის პეტიციით.

აგრეთვე, მოქმედებს დავის განხილვის ალტერნატიული საშუალებები, რომელთაგან ძირითადია მომხმარებელთა დავების საბჭო (<http://www.kuluttajariita.fi>), საბანკო დავების საბჭო და სადაზღვევო დავების საბჭო. მომხმარებელთა დავების საბჭო დაკომპლექტებულია იუსტიციის სამინისტროს მიერ, მისი წევრების უფლებამოსილების ვადაა 5 წელი. საბჭო უზრუნველყოფს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დავის დამოუკიდებლად და მიუკერძოებლად გადაწყვეტას. საბჭოს საქმიანობა ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან, შესაბამისად მხარეები, სასამართლო წარმოებისაგან განსხვავებით, თავისუფლდებიან დავის განხილვის საფასურისაგან. საბჭოს გადაწყვეტილებები სარეკომენდაციო ხასიათს ატარებს და

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

იძულებით აღსრულებას არ ექვემდებარება. თუმცა საბჭოს ვებ-გვერდზე ყოველ სამ თვეში ერთხელ ქვეყნდება იმ კომპანიების ჩამონათვალი, რომლებიც საბჭოს რეკომენდაციას არ ასრულებენ.

## 2.5 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები პოლონეთში

### 2.5.1 მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოები“

პოლონეთს მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოებად“ დეკლარირებული აქვს შემდეგი ორგანიზაციები:

- მოქალაქის უფლებების კომისიონერი (Rzecznik Praw Obywatelskich)
- სადაზღვევო ომბუდსმენი (Rzecznik Ubezpieczonych)
- მომხმარებელთა ომბუდსმენები (Rzecznik Konsumentów)
- ორი არასამთავრობო ორგანიზაცია:
  - Federacja Konsumentów
  - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

თუმცა ქვემოთ აღწერიდან აშკარაა, რომ ასეთ „კვალიფიციურ ორგანოს“ კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის ოფისის პრეზიდენტიც წარმოადგენს.

### 2.5.2 პასუხისმგებელი ადმინისტრაციული ორგანო

კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის ოფისის (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, UOKIK, <http://www.uokik.gov.pl/>) პრეზიდენტი წარმოადგენს ადმინისტრაციულ ორგანოს, რომელიც პასუხისმგებელია მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე. UOKIK-ის პრეზიდენტი ინიშნება პრემიერ-მინისტრის მიერ და ანგარიშვალდებულია უშუალოდ პრემიერის წინაშე. UOKIK-ის პრეზიდენტის საქმიანობის სფერო მოიცავს საბაზრო ზედამხედველობას პროდუქტის უსაფრთხოებაზე, ხარისხზე, მომხმარებელთა და კონკურენციის წესების დაცვაზე.

UOKIK-ის პრეზიდენტი იღებს საჩივრებს ინდივიდუალური პირებისგან ან არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან. მიღებული საჩივრის, შეტყობინების ან საკუთარი ინიციატივით ჩატარებული კვლევის საფუძველზე, იგი უფლებამოსილია, განახორციელოს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვისთვის საჭირო ღონისძიებები. კერძოდ, იგი გამოსცემს ბრძანებას საწარმოს გარკვეული ქმედების აკრძალვის, საწარმოს საქმიანობის შეჩერების ან/და მისთვის ჯარიმის დაკისრების თაობაზე. UOKIK-ის პრეზიდენტს უფლება აქვს საკუთარი ინიციატივით შეამოწმოს ბაზარზე განთავსებული პროდუქტის უსაფრთხოება და დარღვევის აღმოჩენის შემთხვევაში გამოსცეს ბრძანება მათი ბაზრიდან ამოღების თაობაზე. UOKIK-ის პრეზიდენტის გადაწყვეტილებები ექვემდებარება იძულებით აღსრულებას.

კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის ოფისი ხელს უწყობს პრეზიდენტს მისი ფუნქციების განხორციელებაში, მისი ცენტრალური ოფისი განთავსებულია ვარშავაში და გააჩნია 9 ფილიალი ქვეყნის მასშტაბით. 2009 წლიდან ოფისს აგრეთვე დაეკისრა სავაჭრო ინსპექციის სათავე ინსპექტორატის ფუნქციები, რაც მოიცავს პოლონეთის ბაზარზე განთავსებული პროდუქციის ინსპექტირების დაგეგმვას, კოორდინირებას, მონიტორინგს, და ინსპექტირების შედეგების ანალიზს.

## ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

UOKIK-ის ჰყავს დაახლოებით 440 დასაქმებული. ოფისის 2009 წლის ბიუჯეტი შეადგენდა 49 მილიონ PLN. აქედან 2 მილიონი PLN გამოყოფილი იყო გრანტებზე მომხმარებელთა იმ ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც მომხმარებლებისთვის გარკვეული მომსახურებებს უზრუნველყოფდა (უფასო ცხელი ხაზი, უფასო იურიდიული კონსულტაცია, მომხმარებელთა განათლება).

### 2.5.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენები

პოლონეთში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა აგრეთვე ხორციელდება ადგილობრივ დონეზე, მომხმარებელთა მუნიციპალური (ქალაქის და რაიონის) ომბუდსმენების (Rzecznik Konsumentów) საშუალებით. შესაბამისად პოლონეთის მასშტაბით მოქმედებს 360 მომხმარებლის ომბუდსმენი. UOKIK-ის პრეზიდენტისგან განსხვავებით, რომელიც იხილავს საჩივრებს მომხმარებელთა კოლექტიურ ინტერესების შელახვის თაობაზე, მომხმარებელთა ომბუდსმენები იხილავს საჩივრებს, რომელიც მომხმარებელთა ინდივიდუალური უფლებების შელახვას ეხება. ომბუდსმენი ახორციელებს უფასო სამართლებრივ დახმარებას და უზრუნველყოფს მოქალაქეთა განათლებას/ინფორმირებულობას; ომბუდსმენს შეუძლია მომხმარებლის ინტერესები წარმოადგინოს მეწარმესთან მოლაპარაკებისას და სასამართლოში ომბუდსმენს უფლება აქვს მოითხოვოს ინფორმაცია მეწარმისგან და თუ მან დროულად არ მიაწოდა მოთხოვნილი ინფორმაცია, ომბუდსმენს შეუძლია მეწარმე დააჯარიმოს.

მიუხედავად იმისა, რომ ომბუდსმენები არ ექვემდებარება სტრუქტურულად UOKIK-ის პრეზიდენტს, აღნიშნულ ინსტიტუტებს შორის არსებობს მჭიდრო თანამშრომლური ურთიერთობა. ომბუდსმენები საკუთარი საქმიანობის შესახებ ყოველწლიურ მოხსენებას აგზავნიან UOKIK-ის ოფისში. მათი მოხსენება შეეხება მუნიციპალიტეტში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მდგომარეობას და მიზნად ისახავს მომხმარებელთა კოლექტიური უფლებების დარღვევის ფაქტების შეტყობინებას UOKIK-ის პრეზიდენტისათვის. ომბუდსმენები გაერთიანებულნი არიან მომხმარებელთა ომბუდსმენის საბჭოში, რომელიც თავის მხრივ, წარმოადგენს UOKIK-ის საკონსულტაციო ორგანოს.

პოლონეთში გამოიცემა „პოლონეთის მომხმარებელთა ომბუდსმენის ბიულეტენი“, რომელიც ელექტრონულად ქვეყნდება. ასევე ყოველთვიური ჟურნალი *Pro-test*, რომელიც აქვეყნებს პოლონეთში სხვადასხვა პროდუქციის (საკვების, კოსმეტიკის, საყოფაცხოვრებო ტექნიკის და სხვა) შედარებითი ტესტების შედეგებს. გარდა ამისა, UOKIK რეგულარულად თანამშრომლობს პოლონეთის წამყვან გაზეთებთან, რადიო სადგურებთან და სატელევიზიო არხებთან.

### 2.5.4 არასამთავრობო ორგანიზაციები

პოლონეთის მომხმარებელთა ფედერაცია (Federacja Konsumentów, [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)) არის ჯერ კიდევ 1980-იან წლებში ჩამოყალიბებული, წევრობაზე დაფუძნებული არასამთავრობო ორგანიზაცია, რომლის მთავარი მიზანია მომხმარებლების ინდივიდუალური დაცვა და დახმარება. ფედერაცია თავის საქმიანობას ახორციელებს ქვეყნის მასშტაბით 48 ოფისის მეშვეობით. მისი ექსპერტები უწევენ მომხმარებლებს უფასო იურიდიულ კონსულტაციებს (ეს საქმიანობა ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან, სახელმწიფო ტენდერის ფარგლებში). ფედერაცია აგრეთვე ახორციელებს მომხმარებელთა უფლებების ადვოკატირებას (სწორედ მათი წარმატებული ინიციატივაა მომხმარებელთა დაცვის მუნიციპალური ომბუდსმენების არსებობა), ასევე მომხმარებლების საგანმანათლებლო საქმიანობას.

*პოლონეთის მომხმარებელთა ასოციაცია* (Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, <http://www.skp.pl>) არ არის წევრობაზე დაფუძნებული ორგანიზაცია, არამედ წარმოადგენს ექსპერტთა ჯგუფს, რომელთა მთავარი საქმიანობა მოიცავს მომხმარებელთა უფასო სამართლებრივ დახმარებას (ეს საქმიანობა აგრეთვე ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან, საჯარო ტენდერის ფარგლებში); ასევე, საინფორმაციო და საგანმანათლებლო პროექტების განხორციელებას, კვლევების ჩატარებას და ადგილობრივ ომბუდსმენთან თანამშრომლობას, რაც გამოიხატება ერთობლივი ტრენინგების ორგანიზებაში.

*ფინანსური განათლების ხელშეწყობი ასოციაცია* მომხმარებლებს უწევს უფასო დახმარებას დავალიანების და სხვა ფინანსურ სერვისებთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ. ასოციაცია ასევე, ახორციელებს შესაბამის სფეროში საგანმანათლებლო აქტივობებს.

### 2.5.5 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები

მომხმარებლებმა ინდივიდუალური უფლებების დასაცავად სასამართლოებს უნდა მიმართონ. მათ შეუძლიათ ამისათვის ითხოვონ მომხმარებელთა ომბუდსმენის ან მომხმარებელთა ასოციაციის დახმარება, რომელთაც უფლება აქვთ სასამართლოში მომხმარებლის წარმომადგენლად გამოვიდნენ. როგორც მომხმარებელთა ომბუდსმენები, ასევე მომხმარებელთა დაცვის ორგანიზაციები მომხმარებლის წარმომადგენლად სასამართლოში მიმართვისას განთავისუფლებული არიან სასამართლო ბაჟისგან და ექსპერტიზის ხარჯებისგან.

2010 წლიდან მოქმედებს საკანონმდებლო ნორმა, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელია მომხმარებელთა უფლებების შელახვის თაობაზე 10 ან მეტი სარჩელის ერთობლივად წარდგენა. მომხმარებლებს აგრეთვე შეუძლიათ გამოიყენონ დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები, რომლებიც ხორციელდება *მომხმარებელთა საარბიტრაჟო სასამართლოების ქსელის* მიერ.

მომხმარებელთა კოლექტიური უფლებების დაცვა შესაძლებელია UOKIK-ისადმი მიმართვის საშუალებით. UOKIK-ის გადაწყვეტილებები შეიძლება გასაჩივრდეს კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის სასამართლოში (ვარშავის რეგიონალური სასამართლოს მე-17 განყოფილება).

იმ შემთხვევაში, თუ საქმე ეხება საკომუნიკაციო სერვისებს, მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს *ელექტრონული კომუნიკაციების ოფისის პრეზიდენტს* ან *ელექტრონული კომუნიკაციების ოფისთან არსებულ მომხმარებელთა მუდმივ არბიტრაჟს*.

პოლონეთში არსებობს ასევე პოლონეთის ბანკთა ასოციაციაში მოქმედი *საბანკო ომბუდსმენის* ინსტიტუტი, რომელსაც მომხმარებლები მიმართავენ ბანკებთან დავის არსებობის დროს. ასეთივე სპეციფიკით ხასიათდება დაზღვევის სფერო, შესაბამისად არსებობს *სადაზღვევო ომბუდსმენი*, რომელსაც მომხმარებლები მიმართავენ სადაზღვევო დავების არსებობისას.

პოლონეთში აგრეთვე არსებობს დამოუკიდებელი ორგანო *ენერგეტიკის მარეგულირებელი კომისიის* სახით, რომელიც განიხილავს ენერგეტიკასა და საწვავთან დაკავშირებულ დავებს.

### 3. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის შესაძლო მოდელი საქართველოსთვის

განხილული ქვეყნების მაგალითები მიუთითებს, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმები მრავალფეროვნებით ხასიათდება, თუმცა ყველა შემთხვევაში მნიშვნელოვანია ერთიანი სახელმწიფო პოლიტიკის არსებობა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით. სტრუქტურული და პროცესუალური განსხვავებების მიუხედავად, არსებობს ძირითადი მსგავსება სხვადასხვა ქვეყნის სამართლებრივ სისტემებს შორის, რაც მომხმარებელთა უფლებადამცველი სხვადასხვა არასამთავრობო ორგანიზაციისა და სახელმწიფო დონეზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი ადმინისტრაციული ორგანოების არსებობას გულისხმობს.<sup>2</sup> ამასთან, ადმინისტრაციული ორგანოებისა და არასამთავრობო სექტორის თანამშრომლობა მათ შორის უფლებამოსილებების გადანაწილებისა და ბალანსის გარანტიაა.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთი ყველაზე ეფექტიანი ინსტიტუტია მომხმარებელთა ომბუდსმენი, რაც მისი დამოუკიდებლობის მაღალი ხარისხითა და გადაწყვეტილების ავტონომიურად მიღების შესაძლებლობითაა განპირობებული. ამასთან, განხილულ ქვეყნებში იკვეთება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დამხმარე ინსტიტუტების განვითარების ტენდენცია (მაგალითისათვის, ომბუდსმენის ინსტიტუტის პარალელურად სხვადასხვა ქვეყნებში განვითარდა მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის კომისიები, სპეციალიზირებული არბიტრაჟი და სხვა).

ევროპის ქვეყნების გამოცდილების განზოგადებით, მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილებები გამიჯნულია ე.წ. „საპარლამენტო“ ომბუდსმენისაგან. „საპარლამენტო“ ომბუდსმენი აირჩევა პარლამენტის მიერ, ადმინისტრაციული ორგანოების მიმართ არსებული საჩივრების განხილვის მიზნით. მას აქვს ადმინისტრაციული ორგანოების საქმიანობის კონტროლისა და მათთვის კონკრეტული რჩევების მიცემის უფლებამოსილება. ომბუდსმენის კომპეტენციაში შედის მოქალაქეთათვის სამართლებრივი კონსულტაციის გაწევა. ამასთან, მას შეუძლია, გამოიკვლიოს საქმის გარემოებები საკუთარი ინიციატივით და მიაპყროს საზოგადოების ყურადღება ადმინისტრაციული ორგანოს კონკრეტულ ქმედებას. შესაბამისად, „საპარლამენტო“ ომბუდსმენის საქმიანობა არ გულისხმობს უშუალოდ მომხმარებელთა უფლებების დაცვას.

თუმცა მიუხედავად ამისა, „საპარლამენტო“ ომბუდსმენის ფუნქცია მოიცავს ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვაზე ზედამხედველობას, რაშიც შესაძლებელია, მოგვეზარებინა მომხმარებელთა უფლებებიც, როგორც კონსტიტუციით დაცული ადამიანის უფლებები. საქართველოს კონსტიტუციის 30-ე მუხლით, „სახელმწიფო ვალდებულია ხელი შეუწყოს თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარებას. აკრძალულია მონოპოლიური საქმიანობა, გარდა კანონით დაშვებული შემთხვევებისა. მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.“

შესაბამისად:

---

<sup>2</sup> ნიშანდობლივია, ისიც რომ ყველა მსგავსი ორგანიზაციის, თუ სააგენტოს მომსახურება უფასოა მომხმარებლისათვის, რადგან აუცილებელი ხარჯები იფარება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

ა) კონსტიტუციის მე-15 მუხლით გარანტირებული ადამიანის სიცოცხლის ხელშეუვალი უფლების დაცვის კუთხით შესაძლებელია, განვიხილოთ პროდუქტის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული საკითხები;

ბ) საქართველოს კონსტიტუციის მე-16 მუხლით გარანტირებული პიროვნების თავისუფალი განვითარების უფლება შესაძლებელია განვიხილოთ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისა და მის მიერ სწორი არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობის კუთხით;

გ) ადამიანს მისი ღირსებიდან გამომდინარე უფლებები, საქართველოს კონსტიტუციის მე-17 მუხლით, მინიჭებული აქვს სახელმწიფოს მიმართ. სახელმწიფო ვალდებულია პატივი სცეს ადამიანის ღირსებას, ანუ პატივი სცეს ადამიანს. თავად ეს იმასაც განაპირობებს, რომ სახელმწიფო ვალდებულია, იზრუნოს ამ უფლების ადეკვატურ დაცვაზე, მათ შორის, მომხმარებელთა უფლებების ეფექტური დაცვის მექანიზმების შემუშავებაზე.

საგულისხმოა, რომ მომხმარებელთა უფლებები საქართველოს კონსტიტუციით მოხსენიებული რომც არ ყოფილიყო, საქართველოს კონსტიტუციის 39-ე მუხლის თანახმად, „საქართველოს კონსტიტუცია არ უარყოფს ადამიანისა და მოქალაქის სხვა საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებს, თავისუფლებებსა და გარანტიებს, რომლებიც აქ არ არის მოხსენიებული, მაგრამ თავისთავად გამომდინარეობენ კონსტიტუციის პრინციპებიდან.“ ზემოაღნიშნული ფაქტორების გათვალისწინებით მომხმარებელთა უფლებები შესაძლებელია, მოვიაზროთ ადამიანის ძირითადი უფლებების კატეგორიაში.

სადავოა, რამდენად ფართოა თავად „საპარლამენტო“ ომბუდსმენის უფლებამოსილების დეფინიცია. საქართველოს მაგალითზე, შეიძლება ითქვას, რომ სახალხო დამცველის უფლებამოსილებები შესაძლებელია გულისხმობდეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას. „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-12 მუხლის თანახმად, „საქართველოს სახალხო დამცველი დამოუკიდებლად ამოწმებს ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვის მდგომარეობას, ასევე მათი დარღვევის ფაქტებს როგორც მიღებული განცხადებისა და საჩივრის საფუძველზე, ისე საკუთარი ინიციატივით“. სახალხო დამცველის უფლებამოსილების განმსაზღვრელი ეს ნორმა, შესაძლებელია მოიცავდეს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მექანიზმებს, კერძოდ მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დარღვევის შესახებ სახალხო დამცველის რეაგირების საფუძველს (საჩივარი, განცხადება და საკუთარი ინიციატივა).

ამასთან, არსებული რეგულაციის პირობებში, სახალხო დამცველის უფლებამოსილების/ ზედამხედველობის არეალი მოიცავს მხოლოდ: სახელმწიფო ხელისუფლების ორგანოებს, ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებს, საჯარო დაწესებულებებსა და თანამდებობის პირებს. მაშინ როდესაც, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას უფრო ხშირად მეწარმეთა ქმედებები განაპირობებს და მომხმარებელთა ომბუდსმენის ამოცანაც, სწორედ კომერციულ საქმიანობაზე ზედამხედველობის განხორციელებაა. აღნიშნული ფაქტორი ართულებს, თუმცა „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანულ კანონში შესაბამისი კომპლექსური ცვლილებების შემთხვევაში (იგულისხმება, სახალხო დამცველის უფლებამოსილების გაფართოვება, მასში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოაზრების კუთხით, სახალხო დამცველის ზედამხედველობის გავრცელება კერძო სამართლის იურიდიულ პირებზე და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით საერთო სასამართლოსათვის მიმართვის უფლების არსებობა), არ გამორიცხავს სახალხო დამცველის მიერ მომხმარებელთა ომბუდსმენის ფუნქციების შეთავსებას.

ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტი

სახალხო დამცველის უფლებამოსილებების გაფართოებით მიიღწევა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეფექტიანი მექანიზმების ჩამოყალიბება, რისი წინაპირობაც თავის მხრივ სახალხო დამცველის ქმედითი უფლებებით აღჭურვა და მისი გადაწყვეტილების რეალური აღსრულების საფუძვლების შექმნაა. ეს გულისხმობს სახალხო დამცველის მიერ დარღვევის გამოვლენის შესახებ მოვაჭრის შეტყობინებას (რომელსაც შესაძლებელია, მოჰყვეს მოვაჭრის მიერ დარღვევის ნებაყოფლობით გამოსწორება), მოვაჭრესთან მოლაპარაკების წარმოებას, მის მიმართ გამაფრთხილებელი აქტის გამოცემას და, შედეგის მიუღწევლობის შემთხვევაში, მოვაჭრის წინააღმდეგ სარჩელის აღძვრის შესაძლებლობას.

საგულისხმოა, რომ ქართულ რეალობაში (დანის მომხმარებელთა საბჭოს მსგავსად), არსებობს არასამთავრობო ორგანიზაციების პოლიტიკური, თუ სხვა სახის ზეგავლენის ქვეშ მოქცევის ალბათობა, რაც ხშირ შემთხვევაში, საზოგადოების მხრიდან ინსტიტუტისადმი უნდობლობის საფუძველი ხდება. ამის საპირისპიროდ, სახალხო დამცველს აქვს დამოუკიდებლობის საკანონმდებლო გარანტიები, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენისა და სამომხმარებლო „წესრიგის“ დამყარების კუთხით; რაც თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს ქვეყანაში სამოქალაქო თვითშეგნებისა და მომხმარებელთა აქტიურობის გაზრდას. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად, დამატებით მიზანშეწონილია, სახალხო დამცველის ერთ-ერთ ფუნქციას წარმოადგენდეს მედიასთან მჭიდრო თანამშრომლობა, ინფორმაციული ვებ-გვერდის არსებობა და სამომხმარებლო განათლების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რაც მათ შორის, პერიოდული გამოცემების გზით მიიღწევა.