

**„საერთო სამომხმარებლო ინტერესების“
დაცვის მექანიზმების ანალიზი**

ნინო ბეგიაშვილი, ელენე მამუკელაშვილი*

**1. მომხმარებელთა უფლებების „ეფექტიანი“ დაცვის მექანიზმების
არსი**

1998/27/EC დირექტივით (შემდგომ – კოდიფიცირებული 2009/22/EC) შემოღებულია მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მექანიზმი. კერძოდ, ყველა წევრი ქვეყანა ვალდებულია, სასამართლო ან ადმინისტრაციულ ორგანოებს მინიჭოს უფლებამოსილება „კვალიფიციური ორგანოს“ მიერ მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დასაცავად წარდგენილი საჩივრის/სარჩელის განსახილველად.

დირექტივა არ ადგენს, თუ რას ნიშნავს მომხმარებელთა „კოლექტიური ინტერესი“, რომელიც მომხმარებელთა ინდივიდუალური ინტერესისაგან მხოლოდ მომხმარებელთა რაოდენობით არ განსხვავდება და არ შემოიფარგლება რამდენიმე მომხმარებლის დარღვეული ინტერესის კუმულაციით. კოლექტიური ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა უფლებებს, რომლებიც გარკვეული კანონსაწინააღმდეგო ქმედების შედეგად შეილახა, ან შესაძლებელია, შეილახოს¹.

აქედან გამომდინარე, მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესი დასაშვებია განიმარტოს, როგორც „საერთო სამომხმარებლო ინტერესი“, რომლის დარღვევაც სახეზე იქნება, მიუხედავად იმისა, არსებობს თუ არა კონკრეტულ სიტუაციაში დაზარალებულ მომხმარებელთა ჯგუფი. საერთო სამომხმარებლო ინტერესის დაცვა (იმავე კოლექტიური ინტერესის დაცვა), როგორც წესი, არ არის მიმართული დარღვეული უფლების აღდგენის,

* ნიუ ვიჟენ უნივერსიტეტის დოქტორანტი. კვლევა მომზადებულია საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრისა და ევროპული და შედარებითი სამართლის ინსტიტუტის თანამშრომლობის ფარგლებში.

¹ მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად ურთიერთთანამშრომლობის შესახებ №2006/2004 რეგულაციის მე-3 მუხლის „კ“ ქვეპუნქტი.

ზიანის ანაზღაურების ან სხვა მსგავსი ქმედებისაკენ, ვინაიდან მას, მეტწილად, პრევენციული ფუნქცია აქვს.

2009/22/EC დირექტივის მთავარ დადებით მხარედ ევროკომისიის მეორე ანგარიშში² აღინიშნა, რომ დირექტივამ ხელი შეუწყო პროცედურების დანერგვას, რომლის შესაბამისად, შესაძლებელი გახდა „კვალიფიციური ორგანოს“ მიერ სარჩელის აღძვრა წევრ სახელმწიფოებში მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად (მომხმარებელთა უფლებების შემლახველი მოქმედებისგან თავის შეკავების მოთხოვნით).

დირექტივის მიზნებისთვის მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დამცველ „კვალიფიციურ ორგანოდ“ მიიჩნევა ნებისმიერი დაწესებულება, რომელსაც, წევრი სახელმწიფოს კანონმდებლობის თანახმად, აქვს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ლეგიტიმური ინტერესი. მსგავს ორგანოდ მიიჩნევა დამოუკიდებელი საჯარო დაწესებულება, რომელსაც აქვს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის სპეციალური უფლებამოსილება (თუ ასეთი არსებობს) ან/და ორგანიზაციები, რომელთა მიზანია, ეროვნული კანონმდებლობით დადგენილი კრიტერიუმების შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.

დირექტივა ადგენს, თუ რა შეიძლება მოითხოვოს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დამცველმა „კვალიფიციურმა ორგანომ“:

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 მაკორექტირებელი განაცხადის გამოქვეყნება, დარღვევის განგრძობადი ეფექტის აღმოფხვრის მიზნით;

3. ფინანსური სანქციები, მაგალითად: თანხის გადახდა სახელმწიფო ბიუჯეტის სასარგებლოდ ან კანონმდებლობით გათვალისწინებული თუ სასამართლოს მიერ დანიშნული პირისთვის. გარდა ამისა, მხარეს, რომელიც არ აღასრულებს სასამართლოს ან ადმინისტრაციული ორგანოს გადაწყვეტილებას განსაზღვრულ ვადაში, შესაძლებელია, დაეკისროს განსაზღვრული

² http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/report_inj_2012_de.pdf.

საურავის გადახდა ყოველი ვადაგადაცილებული დღისთვის, თუ ეს გათვალისწინებულია წევრი სახელმწიფოს შიდა კანონმდებლობით. მსგავსი საურავის მიზანია, მხარეებმა მოახდინონ სწრაფი რეაგირება მათ მიმართ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე.

2012 წლის 31 მარტის მდგომარეობით (ევროკომისიის ბოლო ანგარიშზე დაყრდნობით), ევროკავშირის მასშტაბით მოქმედებდა 313 „კვალიფიციური ორგანო“. მათი რაოდენობა და თავისებურება განსხვავებულია ყველა წევრ სახელმწიფოში. ამის მაგალითია ის, რომ სახელმწიფოების ნაწილმა (ირლანდია, ლატვია, ლიტვა, ჰოლანდია, რუმინეთი და შვედეთი) დაასახელა მხოლოდ ერთი „კვალიფიციური ორგანო“, მაშინ, როდესაც გერმანიამ და საბერძნეთმა მიუთითეს 70-ზე მეტი „კვალიფიციური ორგანო“. ესპანეთი, იტალია და საფრანგეთი მიეკუთვნება 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 სხვადასხვა „კვალიფიციურ ორგანოს“, მოქმედებენ დაწესებულებები ლოკალურ, რეგიონულ და ნაციონალურ დონეებზე.

სხვა წევრი სახელმწიფოს ტერიტორიაზე მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად სარჩელის აღძვრის კუთხით, ნიშანდობლივია, რომ „კვალიფიციურ ორგანოს“ A ქვეყნიდან შეუძლია სარჩელი აღძრას B ქვეყნის მოვაჭრის მიმართ, მაშინ, როდესაც ამ უკანასკნელმა თავისი საქმიანობით A ქვეყანაში დაარღვია მომხმარებელთა უფლებები. ასეთ შემთხვევაში, „კვალიფიციური ორგანოს“ მიმართვის საფუძველზე B ქვეყნის სასამართლო ვალდებულია, დაიწყოს წარმოება და მიიღოს გადაწყვეტილება, ისე, რომ კითხვის ქვეშ არ დააყენოს „კვალიფიციური ორგანოს“ უფლებამოსილებათა ფარგლები A სახელმწიფოში. ამასთან, „კვალიფიციურ ორგანოს“ შეუძლია, სარჩელი აღძრას ნაციონალურ სასამართლოშიც, რომელსაც აქვს კომპეტენცია, თავად განსაზღვროს სასამართლო განსჯადობა და შეარჩიოს კონკრეტულ ვითარებაში გამოსაყენებელი საპროცესო ნორმები.

2. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები სხვადასხვა ქვეყნის მაგალითზე

2.1 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები დანიაში

დანიაში მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოებია“:

- მომხმარებელთა ომბუდსმენი (*Forbrugerombudsmanden*);
- დანიის მედიკამენტების სააგენტო (*Lægemiddelstyrelsen*).

2.1.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო

დანიაში მომხმარებელთა პოლიტიკასა და მათი უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელია ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა სამინისტრო. სამინისტროს პოლიტიკა ორიენტირებულია მომხმარებლებზე, ფართო გაგებით, მომხმარებელთა უფლებებისა და უსაფრთხოების დაცვაზე. სამინისტროში მოქმედებს დეპარტამენტი, რომლის ძირითადი ფუნქცია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის დანერგვა და განვითარებაა. დეპარტამენტი პასუხისმგებელია უშუალოდ მინისტრის წინაშე. სამინისტროს პასუხისმგებლობა ვრცელდება სფეროებზე, რომლებიც მნიშვნელოვანია ბიზნესგარემოს ზოგადი განვითარებისთვის მათ შორისაა: ბიზნესრეგულაციების, ინტელექტუალური საკუთრების უფლებების, კონკურენციის პოლიტიკის, ფინანსური და სამშენებლო სექტორის, საზღვაო გადაზიდვების, პროდუქტის ზოგადი უსაფრთხოების სფეროები.

მინისტრის დაქვემდებარებაშია დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა სააგენტო, რომლის მთავარი მიზანია, აქტიური წვლილი შეიტანოს მომხმარებელთა დაცვის სფეროში – დაამკვიდროს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი სტანდარტი.

გარდა ზემოაღნიშნული ინსტიტუტებისა, დანიის იუსტიციის სამინისტრო პასუხისმგებელია მომხმარებელთა დაცვის კუთხით მოქმედ ევროპული კავშირის სამართალსა და ეროვნულ კანონმდებლობაზე. იუსტიციის სამინისტროს საქმიანობა მოიცავს კერძო სამართლის სფეროს. მათ შორის: საოჯახო სამართალს, ქონების რეგისტრაციას, სახელშეკრულებო

სამართალს, სანივთო სამართალს, სადაზღვევო სამართალსა და საქონლის საერთაშორისო წასყიდობის აქტს.

2.1.2 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები

დანის მომხმარებელთა საბჭო არის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში მოქმედი ცენტრალური („ქოლგა“) ორგანიზაცია, რომელიც მოიცავს ეროვნულ დონეზე მოქმედ 30 წევრ ორგანიზაციას და 5 ადგილობრივ მომხმარებელთა ჯგუფს. საბჭო უფლებამოსილია, წარმოადგინოს მომხმარებელთა ინტერესები სხვადასხვა ორგანიზაციაში, მთავრობასა და პარლამენტთან ურთიერთობებში. მომხმარებელთა საბჭო არის არაკომერციული ორგანიზაცია. საბჭო აწარმოებს გაფართოებულ დიალოგს ბიზნესსაზოგადოებებთან. მსგავსი მოლაპარაკებების შედეგად მათ ერთობლივად დააარსეს სხვადასხვა კერძო საჩივრის განმხილველი ორგანო ისეთ სექტორებში, როგორებიცაა: დაზღვევა, ბანკები, ინვესტირება, მოგზაურობა და მშენებლობა.

2.1.3 მომხმარებელთა ომბუდსმენი

დანის მომხმარებელთა ომბუდსმენი დანიაში მოქმედი ძირითდი „კვალიფიციური ორგანოა“. დამოუკიდებელ ორგანოდ იგი ჩამოყალიბდა 1975 წელს კომერციული პრაქტიკის შესახებ კანონის საფუძველზე. ომბუდსმენს თანამდებობაზე 6 წლის ვადით ნიშნავს ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა მინისტრი.

მომხმარებელთა ომბუდსმენი მოხსენიებულია დანის სხვადასხვა საკანონმდებლო აქტში, მათ შორის: მარკეტინგის შესახებ კანონში, საგადასახადო მომსახურების შესახებ კანონში, იურიდიული კონსულტაციის შესახებ კანონში, თამბაქოს რეკლამის შესახებ კანონსა და ელექტრონული ვაჭრობის შესახებ კანონში. ამასთან, ყველა მათგანი ყურადღებას ამახვილებს ომბუდსმენის უფლებამოსილებაზე, განახორციელოს მონიტორინგი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით.

საგულისხმოა, რომ მომხმარებელთა ომბუდსმენი სარგებლობს საზოგადოებაში მაღალი ნდობის ხარისხით. იგი განიხილება როგორც დამოუკიდებელი სადამკვირვებლო ორგანო სავაჭრო-ეკონომიკურ საკითხებში. ომბუდსმენი ადგენს ბიზნესის

საქმიანობის შესაბამისობას ეროვნულ კანონმდებლობასა და საერთაშორისო დირექტივებთან.

დანის ომბუდსმენი განიხილავს მომხმარებელთა ინდივიდუალური და კოლექტიური ინტერესების შელახვის ფაქტებს. შესაბამისად, მას მიმართავენ მოქალაქეები, რომელთაც მიაჩნიათ, რომ დარღვეულია მათი, როგორც მომხმარებლების, უფლებები. მომხმარებელთა ომბუდსმენს, ძირითადად, შუამავლისა და მომრიგებლის როლი აქვს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მოლაპარაკების პროცესში. ამასთან, დავის მშვიდობიანი მოგვარების შეუძლებლობის შემთხვევაში, იგი, როგორც მომხმარებლის წარმომადგენელი, ასევე უფლებამოსილია, მიმართოს სასამართლოს.

გარდა ამისა, ომბუდსმენი იღებს ყველა იმ საჩივარს, რომლებიც უკავშირდება დანის ტერიტორიაზე მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დარღვევის ფაქტებს. შესაბამისად, ომბუდსმენი საერთო სამომხმარებლო ინტერესების (შესაძლო) დარღვევის თაობაზე რეაგირებას ახდენს მომხმარებელთა საჩივრის, მიღებული შეტყობინების ან საკუთარი ინიციატივით ჩატარებული კვლევის საფუძველზე. კოლექტიური ინტერესების დარღვევის შემთხვევაში, მომხმარებელთა ომბუდსმენი მოლაპარაკებას აწარმოებს მოვაჭრესთან და ცდილობს, ნებაყოფლობით გააფორმოს მასთან წერილობითი შეთანხმება უკანონო ქმედების აღკვეთის თაობაზე. სასურველი შედეგის მიუღწევლობის შემთხვევაში, ომბუდსმენს, როგორც მოსარჩელე მხარეს, უფლება აქვს, გამოიყენოს სასამართლოსადმი მიმართვის უფლება.

ოფიციალური მონაცემებით, მაგალითად, 2012 წელს დანის ომბუდსმენმა მიიღო 6 000-მდე წერილობითი საჩივარი, ამასთან, ყოველდღიურად ომბუდსმენის ოფისის მუშაობაში ჩართული იყო 22 ადამიანი. მომხმარებელთა ომბუდსმენმა ხელი შეუწყო დანიაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით სხვადასხვა რელევანტური ინსტიტუტის განვითარებას (მაგალითად, როგორცაა მომხმარებელთა საჩივრის წარსადგენი ადგილი და სხვ.).

2.1.4 დანიის კონკურენციისა და მომხმარებლის სააგენტო (*Competition and Consumer Authority*)

დანიაში მოქმედებს სახელმწიფოს მიერ შექმნილი ვებგვერდი – www.forbrug.dk, რომელიც მოიცავს ფართო ინფორმაციას მომხმარებელთა უფლებების შესახებ, მათ შორის: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მდგომარეობის, ჩატარებული კვლევებისა და პროდუქციის ტესტირების შედეგების შესახებ. ამ ვებგვერდს მართავს დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა სააგენტო. ვებგვერდის პარალელურად, მოქმედებს ცხელი ხაზი, რომელიც ხელმისაწვდომია კვირის ნებისმიერ დღეს და რომლის მომსახურებაც უფასოა.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა საბჭოს აქვს ყოველთვიური პერიოდული გამოცემა, რომელიც შეიცავს ზოგად ინფორმაციას მომხმარებელთა უფლებების საკითხებთან დაკავშირებით.

2.1.5 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები

საგულისხმოა, რომ დანიაში არ არსებობს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების განმხილველი სპეციალური სასამართლო. რაც შეეხება დავის გადაწყვეტის ალტერნატიულ საშუალებებს, ამ კუთხით ძირითადი ორგანოა მომხმარებელთა საჩივრების საბჭო. იგი, როგორც დამოუკიდებელი საჩივრების განმხილველი საბჭო, საჩივრებს განიხილავს მოვაჭრეთა მხრიდან მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის თაობაზე. საბჭოს ჰყავს თავმჯდომარე, მომხმარებელთა და ბიზნესის წარმომადგენლები, რომლებიც ეკონომიკისა და ბიზნესის საქმეთა მინისტრის მიერ ირჩევიან რელევანტური ორგანიზაციების წარდგინებით. საბჭოს სამდივნოს, თავის მხრივ, წარმოადგენს დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა სააგენტო. საბჭო არ იღებს საჩივრებს მოვაჭრეების ან საჯარო უწყებებისგან. საბჭო დაყოფილია კონკრეტული მიმართულებების მიხედვით (მაგალითად: ენერგეტიკა, დაზღვევა, მშენებლობა, ტელეკომუნიკაცია, მოგზაურობა და სხვა).

აღსანიშნავია, რომ საბჭოს მიერ დავის განხილვის ღირებულებაა 160 დანიური კრონა (დაახლოებით 20 ევრო), რომელიც მომხმარებელს უბრუნდება უკან, თუ დავა გადაწყდება

მის სასარგებლოდ, დამთავრდება მორიგებით, ან საბჭო უარს იტყვის დავის განხილვაზე (ან ასეთი დავის განხილვა არ შედის საბჭოს კომპეტენციაში – ირელევანტურია). მომხმარებლის საჩივრის დაკმაყოფილების შემთხვევაში, საბჭოს მიერ საქმის განხილვის ხარჯებს იხდის მოვაჭრე. საგულისხმოა, რომ საბჭოს განხილვას არ ესწრებიან მხარეები. ამასთან, იმის გათვალისწინებით, რომ საბჭოს გადაწყვეტილებებს აქვს სარეკომენდაციო ხასიათი, იმ მოვაჭრეების სახელები, რომლებიც არ ასრულებენ გადაწყვეტილებას, ქვეყნდება საბჭოს ვებგვერდზე.

2.1.6 ევროპის მომხმარებელთა ცენტრი

ევროპის მომხმარებელთა ცენტრის (ECC) წარმომადგენლობა დანიაში იძლევა რეკომენდაციებს ევროკავშირის ტერიტორიაზე ვაჭრობასთან დაკავშირებით და ინფორმაციას აწვდის მომხმარებლებს მათი უფლებების შესახებ. ცენტრის მიზანია, მომხმარებლებმა თავი უსაფრთხოდ იგრძნონ, მიუხედავად იმისა, თუ ევროკავშირის რომელ წევრ სახელმწიფოებში ვაჭრობენ. ცენტრის როლი გამოკვეთილია მომხმარებელთა მიერ არჩევანის გაკეთების პროცესში, კერძოდ, ეკონომიკურ გარემოში უნდა ივარაუდებოდეს, რომ მომხმარებელი იღებს რაციონალურ გადაწყვეტილებას. შესაბამისად, ცენტრის მიერ დაგეგმილი ღონისძიებები წარმოდგენილია მომხმარებელთათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ხელშეწყობის მიზნით. ცენტრის მომსახურება უფასოა, მისი საქმიანობა ფინანსდება ევროკომისიისა და დანიის კონკურენციისა და მომხმარებელთა სააგენტოს მიერ.

2.2 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ნორვეგიაში

ნორვეგიაში მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოებია“:

- მომხმარებელთა ომბუდსმენი;
- ვაჭრობის საბჭო.

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 ახალგაზრდებისთვის უსაფრთხო გარემოს შექმნა, ზრუნვა მათი ღირსეული აღზრდისა და საზოგადოების სრულყოფილ წევრად ჩამოყალიბებისთვის, 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, მომხმარებლისთვის რელევანტური და სწორი ინფორმაციის მიწოდებას, მომხმარებლისთვის („ახალგაზრდა მომხმარებლისთვის“) განათლების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას.

2.2.2 საჯარო სააგენტოები

საჯარო სააგენტოების კუთხით, ნორვეგიაში მოქმედებს მომხმარებელთა ომბუდსმენი და ვაჭრობის საბჭო. მომხმარებელთა ომბუდსმენის (CO) ოფისი დაარსდა 1973 წელს. მისი მიზანია, ზედამხედველობა გაუწიოს, შეესაბამება თუ არა მოქმედ ნორმატიულ რეგულაციებს ბაზარზე არსებული მომსახურება და საქონელი. CO არის მთავრობის მიერ დანიშნული ომბუდსმენი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში. იგი დამოუკიდებელი ადმინისტრაციული ორგანოა, რომელიც პასუხისმგებელია ბაზარზე საზედამხედველო ღონისძიებების გატარებაზე. ომბუდსმენი ახორციელებს ზედამხედველობას ვაჭრობის კონტროლის აქტის შესრულებასა და არსებულ კომერციულ პრაქტიკაზე.

საგულისხმოა, რომ ნორვეგიის მომხმარებელთა ომბუდსმენი განიხილავს როგორც მომხმარებლის, ისე მოვაჭრის საჩივრებს. გარდა ამისა, მას შეუძლია, საკუთარი ინიციატივით

გაკონტროლოს მარკეტინგული ღონისძიებები. მომხმარებელთა ინდივიდუალური ინტერესების მსგავსად, საერთო სამომხმარებლო ინტერესების დაცვის შემთხვევაშიც, ომბუდსმენი საკუთარი ინიციატივით, მომხმარებლის მიმართვის ან მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე იწყებს რეაგირებას და მოუწოდებს ბიზნესს მოქმედი სამართლებრივი ჩარჩოების დაცვისკენ. ერთ-ერთი მსგავსი აქტივობის დროს ნორვეგიის ომბუდსმენი მოექცა საყოველთაო ყურადღების ცენტრში, როდესაც მან მოუწოდა APPLE-ს, შეეცვალა iTunes Music Store-ის ხელშეკრულების გარკვეული პირობები. მომხმარებელთა ომბუდსმენი, როგორც ინდივიდუალური, ისე კოლექტიური ინტერესების დაცვის დროს (როდესაც არ არსებობს დავა მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის), მოვაჭრესთან მოლაპარაკების გზით ცდილობს, მიაღწიოს ნებაყოფლობით შეთანხმებას. ეს არის საქმის განხილვის ე.წ. „პირველი ეტაპი“. ამის შემდეგ, თუ სასურველ შედეგს მოლაპარაკების გზით ვერ მიაღწიეს, ომბუდსმენი საქმეს გადასცემს ვაჭრობის საბჭოს, რომელიც მსგავს შემთხვევებში „სასამართლოდ“ გვევლინება (ე.წ. „მეორე ეტაპი“).

ვაჭრობის საბჭო ჩამოყალიბდა 1974 წელს, ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს მიერ. საბჭო ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან. საბჭოში შედის 9 წევრი, აქედან ერთი თავმჯდომარეა, ერთი ვიცე-თავმჯდომარე, ხოლო 7 ჩვეულებრივი წევრი; ყველა მათგანი ინიშნება 4 წლის ვადით მეფის მიერ. ვაჭრობის საბჭო მართავს წელიწადში 6-8 შეხვედრას და გამოაქვს დაახლოებით 20-25 გადაწყვეტილება. თითოეული საქმის განხილვის საშუალო პერიოდია 3 თვე.

ომბუდსმენსა და ვაჭრობის საბჭოს აქვთ უფლებამოსილება, მიიღონ გადაწყვეტილება უსამართლო მარკეტინგისა და ხელშეკრულების უსამართლო პირობების აკრძალვის შესახებ სტანდარტული ტიპის ხელშეკრულებებში, როდესაც ეს აუცილებელია მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად. ამასთან, ომბუდსმენის გადაწყვეტილებები ექვემდებარება ვაჭრობის საბჭოში გასაჩივრებას; ვაჭრობის საბჭოს გადაწყვეტილებები კი შესაძლებელია, გასაჩივრდეს მხოლოდ სასამართლო წესით.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის ნორვეგიაში მოქმედებს ასევე „ეკონომიკის“ *ნორვეგიული ფონდი*. საგულისხმოა, რომ ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო თანამშრომლობს გარემოს დაცვის

სამინისტროსთან, რომელიც პასუხისმგებელია „ეკონომიკებზე“. ფონდი სწორედ იმისთვის შეიქმნა, რომ მომხდარიყო სამომხმარებლო საქონლისა და სერვისის ნიშანდების სისტემის ადმინისტრირება. ფონდს აქვს ფუნქცია, იყოს კომპეტენტური ორგანო ნორვეგიაში, ევროკავშირის ეკოლოგიური ნიშანდების სისტემასთან დაკავშირებით.

2.2.3 მომხმარებელთა უფლებების დამცველი ორგანიზაციები

ნორვეგიაში მომხმარებელთა უფლებების დამცველი ორგანიზაციის ეგიდით მოქმედებს მომხმარებელთა საბჭო. ნორვეგიის მომხმარებელთა საბჭო აერთიანებს სამდივნოსა და 10 რეგიონულ ოფისს. მასში დასაქმებულია 130 ადამიანი, მათგან 60 – ცენტრალურ სამდივნოში და 70 – რეგიონულ ოფისებში. მომხმარებელთა საბჭო ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან. საბჭოს მიზანია, გაზარდოს მომხმარებელთა გავლენა საზოგადოებაზე, ხელი შეუწყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული გარემოს შექმნას და გაატაროს ღონისძიებები, რომლებიც გაძლიერებს მომხმარებელთა პოზიციებს.

მომხმარებელთა საბჭო განავითარებს დამოუკიდებელ პოლიტიკას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში; იგი დამოუკიდებელია კომერციული ინტერესებისა და სხვა ორგანიზაციებისგან. სამომხმარებლო საბჭოს საქმიანობა ორიენტირებულია სამ სტრატეგიულ სფეროზე: 1) მომხმარებელთა სერვისები – მომხმარებელთა დახმარება კვალიფიციური, ხელმისაწვდომი და ქმედითი სერვისის შექმნით; 2) მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკა – მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის გაძლიერება შედეგზე ორიენტირებული მექანიზმების შემუშავების გზით; 3) კომუნიკაცია – გამოცდილი და პატივსაცემი პროფესიული ორგანოს ფუნქციონირება, რომლის მეშვეობითაც საბჭო უზრუნველყოფს მომხმარებლებთან კომუნიკაციას. საბჭოს ყოველწლიურად მიმართავს დაახლოებით 100 000 ადამიანი, მათ შორის, საჩივრებითა და წინასწარი საკონსულტაციო მომსახურების მიღების მიზნით.

2.2.4 მედია

ნორვეგიაში მომხმარებელთა უფლებების სფეროში მთავარი ბეჭდვითი ორგანო წლების განმავლობაში იყო ყოველთვიური ჟურნალი „*Forbrukerrapporten*“, რომელსაც გამოსცემდა სამომხმარებლო საბჭო. 2010 წელს შეწყდა ამ ჟურნალის ნაბეჭდი ვერსიის გამოცემა და იგი მხოლოდ ელექტრონული სახით არის ხელმისაწვდომი.

მომხმარებელთან დაკავშირებული საკითხები უფრო და უფრო პოპულარული ხდება გაზეთებში, რომლებიც იძლევა ძირითად რჩევებსა და გაფრთხილებებს, ასევე მათში ქვეყნდება სხვადასხვა საქონლის ტესტირების შედეგები. ამასთან, ნორვეგიის ორ ძირითად ტელეარხს აქვს სპეციალური პროგრამა მომხმარებელთა უფლებების შესახებ.

2.2.5 მომხმარებელთა დავების კომისია

მომხმარებელთა დავების კომისიის მიზანია, უფასოდ გამოიტანოს სწრაფი გადაწყვეტილებები მომხმარებელთა დავებზე. კომისია ადმინისტრაციული ტრიბუნალია, რომელიც ექვემდებარება ბავშვთა, თანასწორობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს. კომისია შექმნილია 1978 წლის მომხმარებელთა დავების აქტის საფუძველზე. იგი განიხილავს ვაჭრობასთან დაკავშირებულ დავებს, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა არ მიმართა „ჩვეულებრივ“ სასამართლოს.

მომხმარებელთა დავების კომისია განიხილავს ნასყიდობასა და მომსახურებასთან დაკავშირებულ ინდივიდუალურ დავებს. კომისიაში საქმისწარმოება მიმდინარეობს ორსაფეხურიანი პროცედურით. ასეთი წარმოება, თავისი „ორსაფეხურიანი“ ბუნებით, მომხმარებელთა ომბუდსმენისა და ვაჭრობის საბჭოს მიერ დავის განხილვის პროცესის მსგავსია. კერძოდ, ამ შემთხვევაში, პირველი საფეხური არის სავალდებულო მედიაცია დავის გადასაწყვეტად, რომელსაც აწარმოებს სამომხმარებლო საბჭოს ადგილობრივი ოფისი.

შესაბამისად, მომხმარებელმა ნასყიდობასა და მომსახურებასთან დაკავშირებული ინდივიდუალური დავის თაობაზე, პირველ ეტაპზე, წერილობითი საჩივრით უნდა მიმართოს სამომხმარებლო საბჭოს ადგილობრივ ოფისს (საკუთარი

საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით), რის შემდეგაც სამომხმარებლო საბჭომ უნდა მოიწვიოს ორივე მხარე, საქმისთვის საჭირო დოკუმენტაციის შეგროვების მიზნით (საჭიროების შემთხვევაში, საბჭომ უნდა უზრუნველყოს ექსპერტთა ჩართულობაც). იმ შემთხვევაში, როდესაც საბჭო მიიჩნევს, რომ საჩივარს აქვს დაკმაყოფილების პერსპექტივა, იგი ცდილობს, უზრუნველყოს მხარეთა შორის მომხმარებლის ინტერესების შესაბამისი შეთანხმების მიღწევა.

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 სამდივნოსთვის საქმის განსახილველად გადაცემის თაობაზე, რაც გამორიცხავს მხარეთა შორის დავის მშვიდობიანი მოგვარების შესაძლებლობას. ამ პეტიციის განხილვა უნდა შედგეს კომისიის სამდივნოს პირველსავე შესაძლო შეკრებაზე, რომელსაც მხარეები არ ესწრებიან, მიღებულ გადაწყვეტილებას კი სავალდებულო ძალა აქვს.

მომხმარებელთა დავების 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. „საპარლამენტო“ ომბუდსმენთან. კომისიის გადაწყვეტილებები ქვეყნდება მის ვებგვერდზე.

2.3 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები შვედეთში

შვედეთში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მხოლოდ ერთი „კვალიფიციური ორგანო“ არსებობს – მომხმარებელთა სააგენტო/ომბუდსმენი (*Konsumentverket/Konsumentombudsmannen*).

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 საჯარო სააგენტოები

შვედეთის მომხმარებელთა სააგენტო არის სახელმწიფო ორგანო, რომლის მიზანია მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა. სააგენტოში დასაქმებულია 120 ადამიანი, რომელთა საქმიანობის საგანი განსხვავებულია. მაგ.: საქონლისა და სერვისების უსაფრთხოება, რეკლამირება, სახელშეკრულებო პირობები, გარემოს დაცვის საკითხები და სხვა. სააგენტოს მნიშვნელოვანი საქმიანობაა ვებგვერდზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვისათვის უახლესი და რელევანტური ინფორმაციის განთავსება. მთავრობა და პარლამენტი განსაზღვრავს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის მიზნებსა და სააგენტოს საქმიანობის მიმართულებას. სააგენტოს ჰყავს საკუთარი წარმომადგენლები შვედეთის მუნიციპალიტეტებში. სააგენტოს ხელმძღვანელობს გენერალური დირექტორი – მომხმარებელთა ომბუდსმენი. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ომბუდსმენი წარმოადგენს შვედეთის ერთადერთ „კვალიფიციურ ორგანოს“.

მომხმარებელთა ომბუდსმენის ინსტიტუტი შვედეთში 1971 წლიდან მოქმედებს. ინსტიტუტის როლი ქვეყანაში დადებითადაა შეფასებული, ვინაიდან ომბუდსმენის საქმიანობამ მნიშვნელოვანი ზეგავლენა მოახდინა ბიზნესგარემოს განვითარებაზე – ბიზნესგაერთიანებებთან მოლაპარაკების გზით, ომბუდსმენმა შეძლო ხელშეკრულებებიდან ამოღო ის ზოგადი პირობები, რომლებიც მიუთითებდნენ ბიზნესის მიერ საკუთარი „უპირატესი მდგომარეობის“ ბოროტად გამოყენებაზე. ამავე მიზანს მიაღწია დანიაში მომხმარებელთა ომბუდსმენის ინსტიტუტის შემოღებით.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ომბუდსმენმა შეიძლება დაიცვას სასამართლოში მომხმარებელთა როგორც ინდივიდუალური, ისე კოლექტიური ინტერესები ბიზნესსა და ვაჭრობასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ საკითხებზე. ომბუდსმენს უფლება აქვს, შეიტანოს სარჩელი სავაჭრო სასამართლოში, ან გამოსცეს ბრძანება მოვაჭრისთვის 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).

საგულისხმოა, რომ ომბუდსმენის მიერ სასამართლოსთვის 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 ქმედებით გამოწვეული დამატებითი ხარჯები.

შვედეთის ფინანსური ზედამხედველობის ორგანოა საჯარო მოხელის ინსტიტუტი, რომლის მიზანია, უზრუნველყოს ფინანსური სისტემის სტაბილურობა/ქმედითობა და მომხმარებელთა ინტერესების ეფექტიანი დაცვა. იგი ზედამხედველობას უწევს ფინანსურ ბაზარზე მოქმედ ყველა კომპანიას და ანგარიშვალდებულია ფინანსთა მინისტრის წინაშე.

2.3.3 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები

2008 წლიდან მომხმარებელთა სფეროში მოქმედ არასამთავრობო ორგანიზაციებს აფინანსებს მომხმარებელთა სააგენტო. აღსანიშნავია, რომ ქვეყანაში ეროვნულ დონეზე მოქმედი ორგანიზაციების ოფიციალური ჩამონათვალი არ არსებობს. შვედეთში მოქმედებს ორი ე.წ. „ქოლგაორგანიზაცია“ – „*Sveriges Konsumenter*“ (*The Swedish Consumers' Association*) და „*Sveriges Konsumenter i Samverkan*“ (*The Swedish Consumer Coalition*), რომლებიც აერთიანებს სხვადასხვა პროფილის მრავალ ორგანიზაციას.

2.4 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები ფინეთში

ფინეთში მომხმარებელთა დაცვის „კვალიფიციური ორგანოებია“:

- მომხმარებელთა ომბუდსმენი (*Kuluttaja-asiamies*);
- სამომხმარებლო სააგენტო (*Kuluttajavirasto*);
- ფინანსური ზედამხედველობის სააგენტო (*Rahoitustarkastus*);
- მედიკამენტების ეროვნული სააგენტო (*Lääkelaitos*);
- სოციალური და ჯანდაცვის პროდუქტების სააგენტო (*Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus*);
- კომუნიკაციების მარეგულირებელი სააგენტო (*Viestintävirasto*);
- დაზღვევის ზედამხედველობის სააგენტო (*Vakuutusvalvontavirasto*).

2.4.1 პასუხისმგებელი სამინისტროები

ფინეთში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკასა და პროდუქტის უსაფრთხოების კანონმდებლობაზე, ასევე ფასების მითითებასა და აღნიშვნებზე პასუხისმგებელია დასაქმებისა და ეკონომიკის სამინისტრო.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა უფლებების სამართლის სფეროში ფინეთის იუსტიციის სამინისტრო პასუხისმგებელია შემდეგ საკითხებზე: რეკლამა, მარკეტინგი, ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული საკითხები, ტურისტული მგზავრობა, დისტანციური ხელშეკრულებები, ქუჩაში დადებული ხელშეკრულებები, სამომხმარებლო კრედიტი და საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულებები.

2.4.2 საჯარო სააგენტოები

ფინეთში მოქმედებს მომხმარებელთა სააგენტოს/ომბუდსმენის ინსტიტუტი. ომბუდსმენის მთავარი ფუნქციაა, ზედამხედველობა გაუწიოს ქვეყანაში მომხმარებელთა სფეროში მოქმედი კანონმდებლობის დაცვას. ამასთან, ომბუდსმენის განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მარკეტინგული საქმიანობისა და ხელშეკრულებათა პირობების კანონმდებლობასთან შესაბამისობის საკითხის შემოწმებას. ამ საზედამხედველო საქმიანობის მიზანია, შეწყდეს/შეჩერდეს

კანონმდებლობასთან შეუსაბამო მარკეტინგული საქმიანობა ან უსამართლო პირობების შემცველი ხელშეკრულების მოქმედება.

ნიშანდობლივია, რომ ომბუდსმენი არ განიხილავს ინდივიდუალურ დავებს, სადაც მომხმარებელი ითხოვს საქონლით ან მომსახურებით მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას. ასეთი დავები მოქცეულია მომხმარებელთა მრჩეველისა და მომხმარებელთა დავების საბჭოს კომპეტენციაში. ომბუდსმენი განიხილავს მხოლოდ მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებს, როდესაც სახეზეა საერთო სამომხმარებლო ინტერესი. აღსანიშნავია, რომ ომბუდსმენი ყოველწლიურად იღებს ათასობით საჩივარს მომხმარებლების, კომპანიებისა და სხვადასხვა ასოციაციისგან. თითოეული იწერება და ინახება ფინეთის კონკურენციისა და მომხმარებელთა უფლებების სააგენტოს საინფორმაციო ბაზაში. ომბუდსმენი ინდივიდუალურად გამოყოფს საკითხებს, რომლებიც მის პირად ზედამხედველობას საჭიროებენ. ამასთან, ომბუდსმენის საქმიანობა არ შემოიფარგლება საჩივრებით. მას უფლება აქვს, თავად აწარმოოს კვლევა და გამოავლინოს დარღვევები.

ამასთან, 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.

საგულისხმოა, რომ კონკრეტულ სფეროში მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვას ახორციელებენ სპეციალური მაკონტროლებელი ორგანოები. მაგალითად:

– „*Rahoitustarkastus*“-ი წარმოადგენს ფინანსური ზედამხედველობის ორგანოს, რომელიც ახორციელებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში სამომხმარებლო კრედიტთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების პირობების მონიტორინგს;

– „*Vakuutusvalvontavirasto*“ წარმოადგენს დაზღვევის სფეროში მოქმედ საზედამხედველო ორგანოს, რომლის მიზანია დაზღვევის სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის გატარება და ნორმატიული ბაზის შექმნა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის

უზრუნველსაყოფად, ასევე მზღვეველის მიერ კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვის მონიტორინგი;

– „*Lääkelaitos*“-ი წარმოადგენს მედიკამენტების ეროვნულ სააგენტოს, რომელიც მოქმედებს სოციალურ საქმეთა და ჯანდაცვის სამინისტროს შემადგენლობაში და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კონტექსტში, მიზნად ისახავს ქვეყანაში ფარმაცევტული სექტორის განვითარებას მოსახლეობის ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად, რაც, უმთავრესად, მედიკამენტების კონტროლს გულისხმობს;

– „*Viestintävirasto*“ წარმოადგენს კომუნიკაციების მარეგულირებელ სააგენტოს, რომელიც ადგენს მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, და მისი მიზანია, უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთათვის კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

2.4.3 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში ეროვნული ორგანიზაციის ეგიდით ფინეთში არსებობდა ორი ორგანიზაცია: 1) ფინეთის მომხმარებელთა ასოციაცია, რომელიც იყო მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების დამცველი დამოუკიდებელი ორგანო და 2) „მომხმარებლები“ – ფინეთის მომხმარებელთა დაცვის ორგანიზაცია (ორი ოფიციალური ენით: ფინურითა და შვედურით). ეს ორგანიზაციები 2011 წელს გაერთიანდნენ. შესაბამისად, ფინეთში მოქმედებს ერთი ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაცია, რომელიც ორიენტირებულია მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე.

2.4.4 მომხმარებელთა საკონსულტაციო საბჭო

ფინეთში ასევე მოქმედებს მომხმარებელთა საკონსულტაციო საბჭო, რომელიც ექვემდებარება დასაქმებისა და ეკონომიკის სამინისტროს. მის წევრებს ფინეთის მთავრობა იწვევს 3 წლის ვადით. საბჭოს თავმჯდომარეობს დასაქმებისა და ეკონომიკის მინისტრი, ხოლო ვიცე-თავმჯდომარედ ავტომატურად ითვლება ფინეთის იუსტიციის მინისტრი.

2.4.5 მედია

ფინეთში მომხმარებელთა უფლებებთან დაკავშირებული ძირითადი ჟურნალია „*The Consumer*“-ი, რომელსაც ბეჭდური სახით გამოსცემს მომხმარებელთა სააგენტო. ამასთან, სახელმწიფო არხზე არსებობს გადაცემა „*The King Consumer*“-ი, რომელიც მთლიანად მომხმარებელთა უფლებების მიმოხილვას ეთმობა. გარდა ზემოაღნიშნულისა, ფინეთში საზოგადოების მხრიდან მაღალი ინტერესით სარგებლობს ელექტრონული გამოცემები.

2.4.6 სასამართლოები და დავის განხილვის ალტერნატიული საშუალებები

ფინეთში დავებს განიხილავს სპეციალური ვაჭრობის სასამართლო, რომელსაც საქმე განსახილველად წარედგინება მომხმარებელთა დაცვის აქტის საფუძველზე მომხმარებელთა ომბუდსმენის პეტიციით. ამასთან, მოქმედებს დავის განხილვის ალტერნატიული საშუალებები, რომელთაგან ძირითადია მომხმარებელთა დავების საბჭო, საბანკო და სადაზღვევო დავების საბჭო. საგულისხმოა, რომ 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 წარმოებისგან განსხვავებით, თავისუფლდებიან დავის განხილვის საფასურისგან. ამასთან, საბჭოს გადაწყვეტილებები სარეკომენდაციო ხასიათს ატარებს და იძულებით აღსრულებას არ ექვემდებარება.

2.5 მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები პოლონეთში

პოლონეთში მომხმარებელთა დაცვის კვალიფიციური ორგანოებია:

- მომხმარებელთა უფლებების კომისარი;
- დაზღვევის ომბუდსმენი;
- რეგიონული და მუნიციპალური დონის მომხმარებელთა ომბუდსმენები.

ასევე ორი არასამთავრობო ორგანიზაცია:

- პოლონეთის მომხმარებელთა ფედერაცია (*Federacja Konsumentów*);
- პოლონეთის მომხმარებელთა ასოციაცია (*Stowarzyszenie Konsumentów Polskich*).

2.5.1 პასუხისმგებელი სამინისტრო

კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის ოფისის (UOKIK) პრეზიდენტი წარმოადგენს პოლონეთში მოქმედ ადმინისტრაციულ ორგანოს, რომელიც პასუხისმგებელია მომხმარებელთა კოლექტიური უფლებების დაცვაზე. UOKIK-ის პრეზიდენტი ინიშნება პრემიერ-მინისტრის მიერ და პასუხისმგებელია არა ცალკეული მინისტრის, არამედ უშუალოდ პრემიერის წინაშე. UOKIK-ის პრეზიდენტის საქმიანობის სფერო მოიცავს საბაზრო ზედამხედველობას, პროდუქტის უსაფრთხოებას, საწვავის ხარისხის კონტროლსა და კონკურენციის წესების დაცვას.

UOKIK-ის პრეზიდენტი მიღებული საჩივრის, შეტყობინების ან საკუთარი ინიციატივით ჩატარებული კვლევის საფუძველზე, უფლებამოსილია, განახორციელოს მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვისთვის საჭირო ღონისძიებები. კერძოდ, გამოსცეს ბრძანება საწარმოთათვის გარკვეული ქმედების აკრძალვის ან/და მათთვის 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 იმულებით აღსრულებას.

კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის ოფისი ხელს უწყობს პრეზიდენტს ფუნქციების განხორციელებაში. მისი ცენტრალური ოფისი განთავსებულია ვარშავაში და ქვეყნის

მასშტაბით აქვს 9 ფილიალი. 2009 წლიდან UOKIK-მა აიღო პასუხისმგებლობა სავაჭრო ინსპექციის (CITI) განხორციელებაზე, რის შედეგადაც ოფისში შეიქმნა სავაჭრო ინსპექციის დეპარტამენტი. CITI-ის კომპეტენციების საკუთარ თავზე აღების შედეგად ოფისი დამატებით პასუხისმგებელი გახდა ისეთ საკითხებზე, როგორებიცაა: დაგეგმვა, კოორდინირება, მონიტორინგი, ინსპექტირების შედეგების ანალიზი და სხვა. UOKIK-ს ჰყავს დაახლოებით 440 დასაქმებული. მაგალითის სახით შეიძლება აღინიშნოს, რომ ოფისის 2009 წლის ბიუჯეტი შეადგენდა 49 მილიონ PLN-ს, აქედან 2 მილიონი PLN გამოყოფილი იყო მთავრობის რწმუნებულებით აღჭურვილ მომხმარებელთა ორგანიზაციებისთვის, რომლებიც შექმნილია პოლონეთში კონკრეტულ სფეროებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით.

2.5.2 საჯარო სააგენტოები

პოლონეთში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკა ხორციელდება რეგიონალურ და მუნიციპალურ დონეზე მოქმედი მომხმარებელთა ომბუდსმენების მეშვეობით. UOKIK-ის პრეზიდენტისგან განსხვავებით, რომელიც იცავს მომხმარებელთა კოლექტიურ ინტერესებს, მომხმარებელთა ომბუდსმენის საქმიანობა უკავშირდება მომხმარებელთა ინდივიდუალური უფლებების დაცვას. ომბუდსმენი ახორციელებს უფასო სამართლებრივ დახმარებას და უზრუნველყოფს მოქალაქეთა ინფორმირებულობას; ეს ითვალისწინებს ასევე მომხმარებელთა დახმარებას სასამართლოსადმი მიმართვის შემთხვევაში, რაც სასამართლო წარმომადგენლობით გამოიხატება.

ომბუდსმენი არ ექვემდებარება სტრუქტურულად UOKIK-ის პრეზიდენტს. ამ ინსტიტუციებს შორის არსებობს მჭიდრო თანამშრომლური ურთიერთობა. ომბუდსმენი საკუთარი საქმიანობის შესახებ ყოველწლიურ მოხსენებას წარადგენს UOKIK-ის ოფისში. მისი მოხსენება შეეხება რეგიონში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მდგომარეობას და მიზნად ისახავს მომხმარებელთა კოლექტიური უფლებების დარღვევის ფაქტების შეტყობინებას UOKIK-ის პრეზიდენტისთვის. ომბუდსმენები გაერთიანებულნი არიან მომხმარებელთა ომბუდსმენის საბჭოში, რომელიც, თავის მხრივ, არის UOKIK-ის საკონსულტაციო ორგანო.

2.5.3 ეროვნული არასამთავრობო ორგანიზაციები

პოლონეთის მომხმარებელთა ფედერაცია (*Federacja Konsumentów*, www.federacja-konsumentow.org.pl) არის დამოუკიდებელი არასამთავრობო ორგანიზაცია, რომლის მთავარი მიზანია მომხმარებლების ინდივიდუალური დაცვა. ფედერაცია თავის საქმიანობას ახორციელებს ქვეყნის მასშტაბით 48 ოფისის მეშვეობით. მისი ექსპერტები მომხმარებლებს უწევენ უფასო იურიდიულ კონსულტაციებს. ფედერაციის საქმიანობა ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან. ფედერაცია საკუთარ თავზე იღებს მომხმარებელთა ადვოკატირებას, ასევე მომხმარებლებისთვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებასა და თანამშრომლობას მედიასაშუალებებთან.

პოლონეთის მომხმარებელთა ასოციაცია (*Stowarzyszenie Konsumentów Polskich*, <http://www.skp.pl>) არის ექსპერტთა ჯგუფი, რომელთა მთავარი საქმიანობა მოიცავს უფასო სამართლებრივ დახმარებას, რაც ფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან; ასევე, საინფორმაციო და საგანმანათლებლო პროექტების განხორციელებას, კვლევების ჩატარებას და ადგილობრივ ომბუდსმენთან თანამშრომლობას, რაც გამოიხატება ერთობლივი ტრენინგების ორგანიზებით.

2.5.4 ფინანსური განათლების ხელშემწყობი ასოციაცია

ფინანსური განათლების ხელშემწყობი ასოციაცია მომხმარებლებს უწევს უფასო დახმარებას დავალიანებისა და სხვა ფინანსურ სერვისებთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ. ასოციაცია ასევე ახორციელებს შესაბამის სფეროში საგანმანათლებლო აქტივობებს.

2.5.5 მედია

პოლონეთში მოქმედებს „პოლონეთის მომხმარებელთა ომბუდსმენის ბიულეტენი“, რომელიც ელექტრონულად ქვეყნდება. ასევე „*Pro-test*“-ი – ყოველთვიური ჟურნალი, რომელიც აქვეყნებს პოლონეთში სხვადასხვა პროდუქციის (საკვების, კოსმეტიკის, საყოფაცხოვრებო ტექნიკისა და სხვ.) შედარებითი ტესტების შედეგებს. გარდა ამისა, UOKIK რეგულარულად თანამშრომლობს

პოლონეთის წამყვან გაზეთებთან, რადიოსადგურებსა და სატელევიზიო არხებთან.

2.5.6 სასამართლო და დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები

UOKIK-ის გადაწყვეტილებები შეიძლება გასაჩივრდეს კონკურენციისა და მომხმარებელთა დაცვის სასამართლოში (ვარშავის რეგიონული სასამართლოს მე-17 განყოფილება). კერძო შემთხვევებში, მომხმარებელს შეუძლია, მიმართოს სამოქალაქო საქმეების განმხილველ სასამართლოს. ამასთან, მომხმარებლებს შეუძლიათ, გამოიყენონ სასამართლოსთვის კოლექტიური სარჩელით მიმართვის მექანიზმი, ისევე, როგორც დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებები, რომლებსაც ახორციელებს მომხმარებელთა სასამართლო არბიტრაჟის კავშირი.

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

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.

აღსანიშნავია, რომ პოლონეთში 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 არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და სახელმწიფო დონეზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი ადმინისტრაციული ორგანოების არსებობას გულისხმობს.³ ამასთან, ადმინისტრაციული ორგანოებისა და არასამთავრობო სექტორის თანამშრომლობა მათ შორის უფლებამოსილებათა გადანაწილებისა და ბალანსის გარანტიას.

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 (მაგალითისთვის, ომბუდსმენის ინსტიტუტის პარალელურად, სხვადასხვა ქვეყანაში განვითარდა მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის კომისიები, სპეციალიზებული არბიტრაჟი და სხვ.).

ევროპის ქვეყნების გამოცდილების განზოგადებით, მომხმარებელთა ომბუდსმენის უფლებამოსილებები გამიჯნულია ე.წ. „საპარლამენტო“ ომბუდსმენისგან. „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

³ ნიშანდობლივია ისიც, რომ ყველა მსგავსი ორგანიზაციისა თუ სააგენტოს მომსახურება უფასოა მომხმარებლისთვის, რადგან აუცილებელი ხარჯები იფარება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

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 II მუხლით, „სახელმწიფო ვალდებულია, ხელი შეუწყოს თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარებას. აკრძალულია მონოპოლიური საქმიანობა, გარდა კანონით დაშვებული შემთხვევებისა. *მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით*“. შესაბამისად:

ა) კონსტიტუციის მე-15 I 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 მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისა და მის მიერ სწორი არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობის კუთხით;

გ) ადამიანს მისი ღირსებიდან გამომდინარე უფლებები, საქართველოს კონსტიტუციის მე-17¹ 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 ეფექტიანი 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 საფუძველზე (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. ეს ფაქტორი ართულებს, თუმცა „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანულ კანონში შესაბამისი კომპლექსური ცვლილებების შემთხვევაში (იგულისხმება: სახალხო დამცველის უფლებამოსილების გაფართოება, მასში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოაზრების კუთხით, სახალხო დამცველის ზედამხედველობის გავრცელება კერძო სამართლის იურიდიულ პირებზე და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით საერთო სასამართლოსთვის მიმართვის უფლების არსებობა), არ

გამორიცხავს სახალხო დამცველის მიერ მომხმარებელთა ომბუდსმენის ფუნქციების შეთავსებას.

სახალხო დამცველის უფლებამოსილებათა 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 ხშირად საზოგადოების მხრიდან ინსტიტუტისადმი უნდობლობის საფუძველი ხდება. ამის საპირისპიროდ, სახალხო დამცველს აქვს დამოუკიდებლობის საკანონმდებლო გარანტიები, რაც შესაძლებელია, დადებით როლს ასრულებდეს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენის, სახალხო დამცველის საქმიანობის ეფექტიანობისა და სამომხმარებლო „წესრიგის“ დამყარების კუთხით; ეს კი, თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს ქვეყანაში სამოქალაქო თვითშეგნების გაზრდასა და მომხმარებელთა უფლებებისადმი საზოგადოების ყურადღების მეტად მიპყრობას. ამ მიზნის მისაღწევად, დამატებით, მიზანშეწონილია, სახალხო დამცველის ერთ-ერთი ფუნქცია იყოს მედიასთან მჭიდრო თანამშრომლობა, ინფორმაციული ვებგვერდის არსებობა და სამომხმარებლო განათლების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რაც, მათ შორის, პერიოდული გამოცემების გზით მიიღწევა.