



#2-276

18 ივლისი 2012

შპს "ნიკორა ტრეიდს"

თქვენი წერილის (#98ა/1, 13.07.2012წ) პასუხად გაცნობებთ რომ, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით ჩვენ დაინტერესებული ვართ გადავამოწმოთ იმ პროდუქტების პარამეტრები, რომელიც ჩვენს მიერ ერთხელ უკვე შემოწმდა. განსაკუთრებით იმ შემთხვევებში, როდესაც მეწარმე ჩვენი შემოწმების შედეგებს არ ეთანხმება.

ვითვალისწინებთ რა თქვენს დაინტერესებას, მომხმარებლების მიერ საჩივარში მითითებული შპს "ნიკორა ტრეიდის" მიერ ნაწარმოები პროდუქციის შესყიდვა ერთობლივად განხორციელდეს, გთავაზობთ ჩვენს მიერ მომზადებულ მეთოდოლოგიას ასეთი შესყიდვების განხორციელებითვის (იხ. დანართი). თქვენი თანხმობის შემთხვევაში გთხოვთ დროულად გვაცნობოთ. მივესალმებით აგრეთვე ამ მეთოდოლოგიის დასაბუთებულ შესწორებებს ან მოდიფიკაციებს.

გთხოვთ აგრეთვე, მოგვაწოდოთ იმ პირის მონაცემები და საკონტაქტო ინფორმაცია, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება ერთობლივი შესყიდვების განხორციელებაზე.

პატივისცემით

ლია თოდუა

პროექტის დირექტორი

პროექტი: "აქტიური მომხმარებელი საკუთარი უფლებების დასაცავად"
პროექტს აფინანსებს ღია საზოგადოება - საქართველო

მომხმარებელი.ge

www.moxmarebeli.ge

საკითხს აშუქებს

არასამთავრობო ორგანიზაციის მიერ შესამოწმებელი პროდუქტის მეწარმესთან ერთად შესყიდვის/შემოწმების პრინციპები

- შესასყიდი პროდუქტის არჩევის საფუძველს წარმოადგენს მომხმარებლის დაფიქსირებული საჩივარი;
- უნდა შემოწმდეს გაყიდვაში არსებული კონკრეტული ტიპის პროდუქტის ნებისმიერი (შემთხვევით არჩეული) ეკზემპლარი;
- მეწარმემ წინასწარ (შესყიდვამდე) არ უნდა იცოდეს შემოწმების თარიღი/დრო/შესამოწმებელი პროდუქტის პარტია;
- თუ ეს შესაძლებელია, მეწარმემ წინასწარ არ უნდა იცოდეს, თუ რომელ სავაჭრო პუნქტში მოხდება შესყიდვა;
- პროდუქტის შესყიდვა უნდა განხორციელდეს მეწარმის და არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელთა მიერ ერთობლივად;
- შესყიდული პროდუქტის სინჯის აღება და ლაბორატორიული შემოწმება უნდა განხორციელდეს იმგვარად, რომ საგამოცდო ლაბორატორიას არ ჰქონდეს კონკრეტული სინჯ(ებ)ის იდენტიფიცირების ან მისი გამოცდის შედეგების გამიზნულად გაყალბების შესაძლებლობა;
- თუ ეს შესაძლებელია, სინჯის გამოცდა უნდა განხორციელდეს რამოდენიმე ლაბორატორიაში და იმგვარად, რომ ლაბორატორიებს არ შეეძლოთ კონკრეტული სინჯ(ებ)ის წარმოშობის იდენტიფიცირება და შედეგების გამიზნულად გაყალბება.
- არასამთავრობო ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს შესყიდვის პროცესში მომხმარებლების/მედიის მონაწილეობის შესაძლებლობა ან გამჭვირვალობის სხვა მეთოდები (ფოტო-ვიდეო გადაღება და ინტერნეტში განთავსება ან სხვა).

შესაძლო კონკრეტული პროცედურის დეტალური აღწერა:

1. მეწარმე აცნობებს არასამთავრობო ორგანიზაციას თავისი საკონტაქტო პირის მობილურ ნომერს. საკონტაქტო პირი მზად უნდა იყოს, 1 წლის განმავლობაში, ნებისმიერ სამუშაო დღეს, სამუშაო საათებში, დაესწროს შესყიდვას, გამოძახებიდან 1 საათში (ან სხვა წინასწარ შეთანხმებულ დროში).
2. მეწარმესა და არასამთავრობო ორგანიზაციას შორის წინასწარ ხდება შეთანხმება იმის თაობაზე, თუ სად მოხდება შესყიდული პროდუქტებიდან დანომრილი სინჯების აღება (ბაქტერიოლოგიური ანალიზების შემთხვევაში ეს უნდა იყოს წინასწარ შეთანხმებული ლაბორატორია სტერილური ბოქსით (თავად ბაქტერიოლოგიური ანალიზი სხვა ლაბორატორიაში განხორციელდება). ყველა სხვა შემთხვევაში სინჯების ასაღებად შეიძლება გამოყენებული იქნეს არასამთავრობო ორგანიზაციის ან მეწარმის ოფისი). ასევე წინასწარ ხდება შეთანხმება სინჯების განსათავსებელი ჭურჭლის და დაფარული ნომრებით მისი დანომვრის მეთოდის/მასალების თაობაზე. შეთანხმება ამ საკითხებზე ფორმდება წერილობით.

3. მეწარმესა და არასამთავრობო ორგანიზაციის შორის ასევე წინასწარ (წერილობით) შეთანხმდება ის პროდუქტები, რომელთა ერთობლივად შესყიდვა შეიძლება განხორციელდეს და პარამეტრები, რომელიც გაიზომება ამ პროდუქტებში. მეწარმის სურვილის შემთხვევაში ამ შეთანხმებას შეიძლება "ყოველისმომცველი" სახე ჰქონდეს - ანუ მეწარმე თანახმაა გაიზომოს მის ნებისმიერ პროდუქტში ნებისმიერი პარამეტრის შესაბამისობა დადგენილ ნორმებთან.
4. მეწარმე და არასამთავრობო ორგანიზაცია ასევე წინასწარ თანხმდებიან შესაძლო ლაბორატორიების შესახებ, სადაც შეიძლება გაიზომოს ესა თუ ის პარამეტრი.
5. შესყიდვის თარიღი/დრო და ადგილი/მალაზია შეირჩევა არასამთავრობო ორგანიზაციის მიერ, მომხმარებლის საჩივრის საფუძველზე; არასამთავრობო ორგანიზაციას შეუძლია შესყიდვაზე და სინჯების აღების პროცედურაზე აგრეთვე მოიწვიოს მომხმარებლები ან ჟურნალისტები.
6. არასამთავრობო ორგანიზაცია, მის მიერ შერჩეულ დროს, გადის შერჩეულ მალაზიაში, ამოწმებს, რომ შესასყიდი პროდუქტი არის გაყიდვაში, და ამის შემდეგ ურეკავს საწარმოს წარმომადგენელს, რათა ის მოვიდეს და დაესწროს შესყიდვას. საწარმოს წარმომადგენლის მოსვლამდე, არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი აკონტროლებს, რომ მალაზიამ გასაყიდი პროდუქტი არ გამოცვალოს. მალაზიის წარმომადგენლები აკონტროლებენ, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებმა არ მოახდინონ გასაყიდი პროდუქტის დაბინძურება ან სხვა მხრივ გაუვარგისება/დაზიანება;
7. იმ შემთხვევაში, თუკი მეწარმეს აგრეთვე ეკუთვნის ის მალაზია, სადაც ხდება შესყიდვა, მალაზიის პერსონალი გაფრთხილებული უნდა იყოს იმის შესახებ, რომ ითანამშრომლოს ერთობლივი შესყიდვის განსახორციელებლად მოსულ არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებთან. კერძოდ: 1) მისცეს მათ საშუალება მეწარმის წარმომადგენლის გამოცხადებამდე უწყვეტად აწარმოონ დახლზე განთავსებული სასურველი პროდუქტის ვიდეო-გადაღება; 2) არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლის მოთხოვნის შემთხვევაში შეფუთონ მის მიერ არჩეული პროდუქტი და განათავსონ დახლზე, თვალსაჩინოდ, ისე, რომ გამოირიცხოს მისი შესყიდვა სხვა მომხმარებლის მიერ, გამოცვლა ან დაბინძურება.
8. საწარმოს წარმომადგენლის გამოცხადების შემდეგ ხდება არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლის მიერ არჩეული პროდუქტის სულ ცოტა 3 ეკზემპლარის შესყიდვა. თითოეული მათგანი ადგილზე იპლომბება როგორც მეწარმის, ასევე არასამთავრობო ორგანიზაციის პლომბებით. შესყიდული ეკზემპლარებიდან ერთი გამიზნულია გასაზომი სინჯების ასაღებად, ხოლო დანარჩენი ორი - რეფერენტული ნიმუშებია: ერთი გადაეცემა მეწარმეს, მეორე კი არასამთავრობო ორგანიზაციას. შესყიდული ეკზემპლარების დანიშნულებას (გასაზომია თუ რეფერენტული), შემთხვევითი შერჩევის საფუძველზე ირჩევს არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი, ან დამოუკიდებელი დამსწრე მომხმარებელი ან ჟურნალისტი.
9. არასამთავრობო ორგანიზაციის და მეწარმის წარმომადგენლები (შესაძლოა აგრეთვე მომხმარებლები და ჟურნალისტები) ერთობლივად მიდიან დანომრილი სინჯების აღებისთვის შეთანხმებულ ადგილას (იხ. პუნქტი 2).

10. პროდუქტის შესყიდული ეკზემპლარიდან დასამზადებელი გასაზომი სინჯების რაოდენობას წყვეტს მეწარმე. ლაბორატორიის მიერ ამ სინჯების იდენტიფიცირების გამოსარიცხად არასამთავრობო ორგანიზაციას უფლება აქვს სინჯების ნაკრებს დაუმატოს გასაზომ სინჯებზე 1-ით მეტი საკონტროლო სინჯი. საკონტროლო სინჯებს არასამთავრობო ორგანიზაცია არჩევს და იძენს დამოუკიდებლად. სურვილის შემთხვევაში, მეწარმეს აგრეთვე შეუძლია სინჯების ნაკრებს თავისი საკონტროლო სინჯებიც დაამატოს.
11. ~~არასამთავრობო ორგანიზაციისა და მეწარმის წარმომადგენლის მიერ ერთობლივად ყველა სინჯი - როგორც გასაზომი, ასევე საკონტროლო გადაიტანება ზუსტად ერთსაიორ ჭურჭელში და ინომრება დაფარული ნომრებით. პარალელურად, ასევე ერთობლივად, დგება სინჯების აღების ოქმი, რომელშიც აგრეთვე შეიტანება დაფარული ნომრები (დაფარული ნომრების ტექნოლოგია და გამოყენების დეტალები იხ. დანართში)~~
12. ყველა დანომრილი ჭურჭელი იპლომბება ორივე ორგანიზაციის პლომბით (დაფარული ნომრის გახსნის გარეშე). პლომბები იდება იმგვარად, რომ მისი მოხსნის გარეშე დაფარული ნომრის გახსნა შეუძლებელი იყოს (აღწერა იხ. დანართში)
13. შესაძლებელია მომზადდეს ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად დანომრილი (აუცილებლად დაფარული ნომრებით) სინჯების რამოდენიმე ნაკრები, სხვადასხვა ლაბორატორიაში წარსადგენად; ყველა ნაკრები უნდა შეიცავდეს როგორც გასაზომ, ასევე საკონტროლო სინჯებს.
14. სინჯების აღების ოქმი (დაფარული ნომრების გაუხსნელად!) თავსდება გაუმჭირვალე კონვერტში, საიმედოდ იბეჭდება ორივე ორგანიზაციის ბეჭდით და თავსდება ისეთ ადგილას, სადაც მხოლოდ ერთობლივად იქნება ხელმისაწვდომი (მაგალითად რომელიმე ბანკში, ისეთ სეიფში, რომლის გაღებისთვის ერთდოულად ორი გასაღები ან ორი კოდია საჭირო);
15. შესამოწმებელი პარამეტრების გაზომვა ხდება ადრე შეთანხმებულ ლაბორატორიაში/ ლაბორატორიებში (იხ. პუნქტი 4). ყველა ამ ლაბორატორიაში დანომრილი სინჯების თითო ნაკრები მეწარმეს და არასამთავრობო ორგანიზაციას მიაქვთ ერთობლივად.
16. ჭურჭელზე დატანილი დაფარული ნომრები იხსნება ლაბორატორიის მიერ (თითოეული ჭურჭლიდან პლომბების მოხსნის შემდეგ) და დგება ოქმი ამ სინჯების (ნომრების მითითებით) ლაბორატორიისთვის ჩაბარების შესახებ. ოქმს ხელს აწერს ორივე ორგანიზაციის წარმომადგენელი;
17. ლაბორატორიასთან იდება შეთანხმება იმის თაობაზე, რომ ლაბორატორიული დასკვნის გამზადებისთანავე, ლაბორატორია აცნობებს მეწარმეს და არასამთავრობო ორგანიზაციას და მათი წარმომადგენლები (ერთად) გამოცხადდებიან დასკვნის მისაღებად.
18. ლაბორატორიული დასკვნის მიღების შემდეგ, არასამთავრობო ორგანიზაციის და მეწარმის წარმომადგენელი ერთობლივად ხსნიან სინჯის აღების ოქმის შემცველ კონვერტს და ოქმში შეტანილ დაფარულ ნომრებს. ორივე ორგანიზაცია იღებს ლაბორატორიული დასკვნის და სინჯის აღების გახსნილი ოქმის ასლს.

19. ერთობლივი შესყიდვის შედეგად განხორციელებული ყველა ლაბორატორიული გაზომვის დასკვნა ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ორივე მხარისთვის;
20. რომელიმე ზემოთაღწერილი ეტაპის არასათანადოდ განხორციელებისას პროცესი ითვლება ჩაშლილად.
21. ერთობლივი შესყიდვის შედეგად ერთობლივად მიღებული შედეგები ეკუთვნის ორივე ორგანიზაციას. ამ ორგანიზაციებს ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად შეუძლიათ მიღებული შედეგების გამოქვეყნება ან სხვაგვარად გამოყენება.

დანართი:

დაფარული ნომრების გამოყენების ტექნოლოგია:

1. დაფარული ნომრები მზადდება სინჯების ალებისას, მეწარმის და არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელთა მიერ ერთობლივად.
2. ნომრების დასატანად გამოიყენება გაუმჭვირვალე თხელი პლასტიკის ფურცლები, დაახლოებით 1,5სმ x 4სმ ზომის.
3. პლასტიკის თითოეულ ნაჭერზე, პერმანენტური მარკერით, ორჯერ, იწერება ერთი და იგივე ნომერი. ასე:



4. პლასტიკის თითოეულ ნაჭერს, წარწერის მხარეს, ეკვრება ორმხრივი სკოჩი (double side tape), ზემოდან კი მეორე ფენა გაუმჭვირვალე, შავი პლასტიკის ფურცელი ისე, რომ წარწერა მთლიანად დაიფაროს:



5. გამოყენების წინ ამგვარად დაფარული ნომრებიანი პლასტიკის ნაჭრები საგანგებოდ უნდა აირიოს, რათა ნომრის იდენტიფიცირება შეუძლებელი იყოს.
6. თითოეული სინჯის ალებისას აირჩევა წინასწარ გამზადებული, ნომერდაფარული ნაჭრებიდან რომელიმე, იჭრება შუაზე და ერთი ნახევარი ეკვრება სინჯზე, მეორე კი – სინჯის ალების ოქმში. დამატებით იგი იფარება სკოჩით. ასე:



7. დაფარული ნომრების შემთხვევითი გახსნისგან დასაცავად თითოეული სინჯი თავსდება ერთჯერად შესაკრვთან ("ზიპ"-იან) პარკში და ამის შემდეგ იკლომბება.