OPEN SOCIETY GEORGIA FOUNDATION
ფონდი ღია საზოგადოება საქართველო

საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი
CENTRE FOR STRATEGIC RESEARCH AND DEVELOPMENT OF GEORGIA

მომხმარებელი ევროპაში დაცულია

საქართველოში - არა

საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი

პუბლიკაცია მომზადდა ფონდი „ღია საზოგადოება - საქართველოს“ დაფინანსებით
პროექტი: „მომხმარებელს მონაწილეობის უფლება აქვს“

2014

European Commission

Use your consumer rights

You have the right to have defective goods repaired or replaced

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers

საქონელს ნაკლი აღმოაჩნდა?

ის უნდა შეგიკეთონ ან გამოგიცვალონ

ევროკავშირში მოქმედებს „კანონისმიერი გარანტია",
რომლის მიხედვით:
ნივთის შეძენიდან 2 წლის განმავლობაში
თუ ნივთს აღმოაჩნდა ნაკლი ან
იგი არ მუშაობს, ან არ გამოიყურება ისე,
როგორც რეკლამაში/შეთავაზებაში იყო აღწერილი,
მოვაჭრე ვალდებულია ნივთი უფასოდ შეაკეთოს
ან გამოცვალოს, ან დაიბრუნოს.
კერძო ხელშეკრულებები ამ უფლებაზე არ მოქმედებს!

საქართველოში
მომხმარებელს აქვს იგივე უფლება
ნივთის შეძენიდან 3 წლის განმავლობაში
მაგრამ კერძო ხელშეკრულებით იგი ბათილდება

ევროკავშირში მოქმედებს
„მომხმარებლის უდანაშაულობის პრეზუმფცია",
რომლის მიხედვით:
ნივთის შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში
ნივთის ნაკლი მომხმარებლის ბრალი არ არის,
თუკი მოვაჭრე საწინააღმდეგოს არ დაამტკიცებს.

საქართველოში მომხმარებელს
ასეთი უფლება არ აქვს!

European Commission

Use your consumer rights

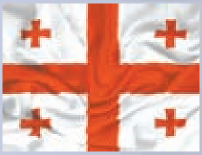
You have the right to return goods purchased online within 14 days

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers

არასწორი ზომაა?

ინტერნეტში შეძენილი საქონელი შეგიძლია დააბრუნო 14 დღის განმავლობაში

ევროკავშირში მომხმარებელს უფლება აქვს
ინტერნეტით შეძენილი საქონელი უკან
დააბრუნოს მისი მიღებიდან 14 დღის
განმავლობაში რაიმე მიზეზის
მითითების გარეშე
(თუმცა საქონელი უხმარი
უნდა იყოს!)



საქართველოში
მომხმარებელს
ასეთი უფლება არ აქვს!

European Commission

Use
your consumer rights

You have the right
to truthful advertising

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers

რეკლამა სწორი უნდა იყოს!

იკრძალება შეცდომაში შემყვანი და აგრესიული მარკეტინგული ხერხების გამოყენება

ევროკავშირში უსამართლო და შეცდომაში შემყვანი ხრიკების გამოყენება აკრძალულია. მაგალითად ასეთის:

- საქონლის/მომსახურების დაჟინებული შეთავაზება ტელეფონით, ელ-ფოსტით ან სხვა საშუალებით, თუკი მომხმარებელს არ გამოუთქვამს ასეთი შეთავაზებების მიღების სურვილი;
- მომხმარებლისთვის არასწორი წარმოდგენის შექმნა საქონლის წარმომავლობის ან მწარმოებლის/ბრენდის თაობაზე;
- მომხმარებლისთვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდება საქონლის ხელმისაწვდომობის ან ფასის თაობაზე;
- მომხმარებლის დარწმუნება, რომ საქონელი თავდება – თუკი ეს სიმართლეს არ შეესაბამება;
- მომხმარებლის დარწმუნება, რომ მან მოიგო რაიმე ჯილდო, როცა სინამდვილეში მისი მიღება მომხმარებლის მიერ რაიმე თანხის გადებასთანაა დაკავშირებული;
- მომხმარებლისთვის მცდარი შთაბეჭდილების შექმნა იმის თაობაზე, რომ მოვაჭრესთან დაკავშირებული ადამიანი მიუკერძოებელი მესამე პირია ან უბრალოდ სხვა მომხმარებელია;
- მომხმარებლისთვის ინვოისის ან მსგავსი დოკუმენტის გაგზავნა ცრუ შთაბეჭდილების შესაქმნელად, რომ მან ეს საქონელი/მომსახურება უკვე შეუკვეთა და ამიტომ მასში თანხა უნდა გადაიხადოს;
- მომხმარებლის ჩართვა ე.წ. „პირამიდულ სქემებში", როცა მას სთავაზობენ კომპენსაციას სქემაში ახალი ადამიანების მოზიდვისთვის.
- და სხვა.

პირდაპირ პარიზიდან!

ჩვენთან ყველაზე იაფია!

თქვენ მოიგეთ პრიზი!

ეტყობა შეუკვეთე...

ოღონდ თავი დამანებოს და...

ეს ორიგინალია!

ამას სხვაგან ვერ იშოვი!

დარჩა ერთი ცალი! მარტო დღეს! ვიხურებით!

მე ვიყიდე და კმაყოფილი ვარ!

საქართველოში მსგავსი აკრძალვები არ მოქმედებს!

European Commission

Use your consumer rights

You have the right to contracts without unfair clauses

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers

უსამართლო ხელშეკრულებაა?

შეგიძლია არ დაემორჩილო უსამართლო მოთხოვნებს

მომხმარებელთან დადებული ხელშეკრულება:

- უნდა იყოს **გასაგები**
- უნდა იყოს **სამართლიანი**

იკრძალება ხელშეკრულების ისეთი არსებითი პირობების გამოტოვება ან ბუნდოვნად ან გაუგებრად მიწოდება, როგორიცაა:

- საქონლის მახასიათებლები;
- საქონლის ფასი და სხვა ხარჯები, რომლის გაწევაც მოგიწევთ, გადახდის საშუალებები;
- უზრუნველყოფილი იქნება თუ არა საქონლის სახლში მიტანა;
- მოვაჭრის ვინაობა და საკონტაქტო ინფორმაცია;
- სად და როგორ შეიძლება საჩივრის წარდგენა;
- ხელშეკრულების გაუქმების შესაძლებლობა.

ხელშეკრულების ბუნდოვანი ან გაუგებარი პირობა ყოველთვის მომხმარებლის სასარგებლოდ უნდა განიმარტოს. ხელშეკრულების უსამართლო პირობებს ძალა არ აქვს.

სახელმწიფო აკონტროლებს მეწარმეების მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვას!

საქართველოში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა სახელმწიფოს მიერ არ კონტროლდება!

European Commission

Use
your consumer rights

You have the right to free assistance from European Consumer Centres for problems with a trader abroad

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers
> *Your local ECC can point you in the right direction*

გჭირდებათ დახმარება?

„ევროპული მომხმარებლის ცენტრში"

უფასოდ დაგეხმარებიან

ევროკავშირის ყველა ქვეყანაში

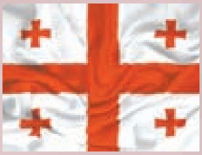
სახელმწიფო უზრუნველყოფს

„მომხმარებელთა დახმარების ცენტრების"

ფუნქციონირებას, სადაც მომხმარებლებს

უფასოდ ეხმარებიან

საქართველოში



მომხმარებლების დაცვა

და დახმარება

უზრუნველყოფილი არ არის!

European Commission

Respect
consumer rights

Your customers
will come back for more

> Discover more on youreurope.eu
> #EU4Consumers

მეწარმევ, ეცი პატივი მომხმარებელთა უფლებებს!

კმაყოფილი მომხმარებელი ხომ კვლავ შენთან მოვა!