

სამომხმარებლო დავა და მისი განხილვის ალტერნატიული საშუალებები

ფიქრია კერესელიძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის

სამართლის სკოლის

კერძო (ბიზნეს) ფაკულტეტზე სამართლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის

მოთხოვნის შესაბამისად

სამაგისტრო ნაშრომი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ზურაბ გველესიანი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ფიქრია კერესელიძე

16.06.2023

აბსტრაქტი

„მომხმარებელი - ყოველ ჩვენგანს გულისხმობს“¹ და რომ არა დაცულობის შეგრძობა და გარანტია რომ გვაქვს ხვადასხვა ბერკეტი თავდასაცავად, მომხმარებელთა უმეტესობა ბევრად რთულად დათანხმდებოდა სამომხმარებლო ხელშეკრულების მონაწილეობას, რაც საგრძნობლად იმოქმედებდა ჩვენს ეკონომიკასა და ზოგადად განვითარებაზე. ევროკავშირი, მომხმარებლის უფლებების დაცვის მაღალ სტანდარტს აწესებს, რაც ყველა ხელშემკვრელი ქვეყნისათვის სავალდებულოდ შესასრულებელია. უფლების დაცვის ერთ-ერთ უმთავრეს გზას კი დავის უფლება წარმოადგენს, რაც დღეს მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს ახალი კანონით უფრო გამარტივებულია. საქართველოში და არა მარტო, დღეს სასამართლო არ წარმოადგენს იმ სისტემას, რომელიც მართლმსაჯულების აღსრულების საუკეთესო გზად მიიჩნევა, სწორედ ამიტომ დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის საშუალებები (ADR), ნელნელა წარმატებით იკიდებს ფეხს და უფრო პოპულარული ხდება, თუმცა ზოგიერთი სამომხმარებლო ურთიერთობების ბუნებიდან გამომდინარე, განსაკუთრებით დაბალი ღირებულების დავებზე, არსებული ალტერნატივების შეთავაზება არც ისე ეფექტურია. ამიტომ საჭიროა სახალმწიფოს ჩარევით მისი გამარტივების გზების ძიება, მაგალითად: ბრიტანეთის სასამართლოების მიერ უზრუნველყოფილი სატელეფონო მედიაციის სამსახური (SCMS), წარმატებით და სწრაფად უზრუნველყოფს სამომხმარებლო დავების გადაწყვეტას, სასამართლოს გადატვირთვისა და მხარის ზედმეტი ხარჯის და ლოდინის გარეშე. ასევე საინტერესოა ონლაინ დავის გადაწყვეტის (ODR) პლათფორმათა პრაქტიკა, მართალია საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონის აღმასრულებელი ორგანო - კონკურენციის ეროვნული სააგენტო, სთავობს მომხმარებელს ონლაინ მომსახურებას, თუმცა არსებული სტატისტიკით, მიმართვიანობის მაჩვენებელი

¹ John F. Kennedy, Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962
<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>

დაბალია. დავების ონლაინ გადაწყვეტის პლატფორმა მეტ სიმარტივეს სთავაზობს მომხმარებელს და აქტიურად მუშაობს უფლებების დაცვის კუთხით. მაგალითად eBay - 60 მილიონ დავაზე მეტს განიხილავს ყოველწლიურად. ამ გადმოსახედიდან არის შემუშავებული რეკომენდაციები, საქართველოში სამართლის სუბიექტებისათვის, ვინაიდან მნიშვნელოვანია განხორციელდეს ალტერნატიული საშუალებების მეტად შესწავლა და მათი მორგება უშუალოდ მომხმარებელთა რეალობაზე.

Abstract

“Consumers, by definition, include us all”² and if it weren't for the continued protection and assurance that we have various levers to protect ourselves, most consumers would have been a harder time consumer agreement, which would significantly affect the main economy and development in general. The European Union sets a high standard for the protection of consumer rights. One of the main ways to protect the right is the right to dispute, which today is simplified by the new law of Georgia on the protection of consumer rights. In Georgia and not only, today the court does not represent the system that is considered the best for the execution of justice, therefore there are alternative dispute resolutions (ADR), however, due to the nature of some consumer relationships, particularly low-value disputes, offering existing alternatives is not effective enough. Therefore, it is necessary to look for ways to simplify it with the intervention of the public, for example, Small claims mediation service handled by the British courts (SCMS), Successfully and quickly ensures the resolution of consumer disputes via phone calls, without overloading the court and unnecessary costs and waiting for the parties. The practice of online dispute resolution (ODR) platforms are also interesting, although the executive body of the Law on Protection of Consumer Rights in Georgia - National Competition Agency offers online services to customers, however according to existing statistics, only a few addresses them. The online dispute resolution platform offers more convenience to the customers and actively works in terms of rights protection. For example, eBay handles more than 60 million disputes annually. From this point, here are developed recommendations, for legal entities in Georgia, because it is important to study more about alternative means and adapt them according to the reality of consumers.

² John F. Kennedy, Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962
<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>