



გზამკვლევი

სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში, საჩივრის წარდგენისა და განხილვის სამართლებრივი რეგულირების შესახებ

ცივილიზებულ სამყაროში ადამიანის უფლებები და თავისუფლებები სახელმწიფოების უზენაეს ფასეულობებადაა აღიარებული. სწორედ ამიტომ, პირთა უფლებების დაცვის რეალური გარანტიების სამართლებრივი ნორმებით განსაზღვრა და შესაბამისად, უფლებათა დარღვევის შემთხვევაში - დარღვეული უფლების ეფექტურად და სწრაფად აღდგენის გარანტიების არსებობის უზრუნველყოფა, სახელმწიფოთა საქმიანობის ერთ-ერთ მთავარ ფუნქციას და ამოცანას უნდა წარმოადგენდეს.

ადამიანის უფლებები აღიარებული და გარანტირებულია, ჩვენი ქვეყნის უზენაესი კანონით - კონსტიტუციით. კერძოდ, საქართველოს კონსტიტუციის მე-4 მუხლის მიხედვით, „საქართველო არის სამართლებრივი სახელმწიფო“ და „სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც წარუვალ და უზენაეს ადამიანურ ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო შეზღუდული არიან ამ უფლებებით, როგორც უშუალოდ მოქმედი სამართლით“.

კონსტიტუციით არის გარანტირებული ადამიანის უფლება, ჰქონდეს წვდომა ინტერნეტზე და თავისუფლად ისარგებლოს მისით. ინტერნეტით მომსახურება, თანამედროვე საზოგადოებაში ერთ-ერთი ყველაზე მოთხოვნადი და გავრცელებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაა, სხვა მომსახურებებთან ერთად, რომელთა გარეშე ადამიანის ყოველდღიურობა უფრო და უფრო შეუძლებელი ხდება. ამ პირობებში მნიშვნელოვანია, არსებობდეს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებთან მიმართებაში უფლებათა დაცვის სამართლებრივი ბერკეტები და მომხმარებლებს გააჩნდეთ შესაბამისი ცოდნა მათი ეფექტურად გამოყენების გზებისა და საშუალებების შესახებ.

წინამდებარე სტატია წარმოადგენს გზამკვლევს, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის ურთიერთობის პროცესში, უფლების შესაძლო დარღვევის შემთხვევაში, დაცვის საშუალების - საჩივრის წარდგენის უფლებისა და მისი განხილვის ეტაპების შესახებ არსებული რეგულაციების თაობაზე.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების დამდგენ საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებს შორის არის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“). აღნიშნული ერთ-ერთი სახელმძღვანელო სამართლებრივი აქტია და განსაზღვრავს, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ფიქსირებული სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტით და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს. რეგლამენტის მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

„რეგლამენტით“ დგინდება, რომ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის სამართლებრივი ურთიერთობა ემყარება მხარეთა შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებას, რომელიც თავის მხრივ უნდა ითვალისწინებდეს „რეგლამენტით“ დადგენილ მთელ რიგ მოთხოვნებს. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა, ან არასათანადოდ შესრულება განიხილება, როგორც მომხმარებლის უფლების დარღვე-

ვა, რომელიც ექვემდებარება სამართლებრივ დაცვას და დარღვეული უფლების აღდგენას.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების დამდგენ საკანონმდებლო აქტებს შორის არის, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონი. აღნიშნული კანონის 63-ე მუხლის, მე-2 პუნქტის თანახმად, „...ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში, დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს თავად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ან/და კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს“.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე შექმნილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, რომელიც წარმოადგენს უფლების ეფექტიანი დაცვის საშუალებას და უზრუნველყოფს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტიას.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელს, შეუძლია მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მისი ინტერესების და უფლებების დარღვევის თაობაზე, ინფორმაციის მიღების გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებებით. სამსახურში განცხადება/საჩივარი შესაძლოა წარმოდგენილ იქნეს, მატერიალური/წერილობითი ფორმით, სატელეფონო შეტყობინებით, სამსახურის ვებ-გვერდზე განთავსებული საჩივრის ელექტრონული ფუნქციონალით (www.momkhmarebeli.comcom.ge) და სოცია-



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

ლური ქსელის (fb - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი /Communications ombudsman) მეშვეობით.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონმდებლობა მომხმარებელს ანიჭებს თავისუფლებას, გასაჩივრებისა და უფლების დაცვისათვის, მისთვის სასურველი ეფექტიანი მექანიზმის არჩევაში.

„რეგლამენტის“ 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, „მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში“.

დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნის უზრუნველსაყოფად, „რეგლამენტით“ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დადგენილია ვალდებულება, შექმნან მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური. „რეგლამენტის“ 28-ე მუხლში დეტალურად არის განერილი, მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურისთვის სავალდებულოდ შესასრულებელი ფუნქციები. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ დამტკიცებული საჩივრების განხილვის წესები (დებულება), უნდა იყოს ზუსტი და ადვილად გასაგები მომხმარებლისთვის და გამოქვეყნდეს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვებ-გვერდის საწყის გვერდზე, თვალსაჩინოდ და იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს მათი ჩამოტვირთვა, შენახვა და დაბეჭდვა. ამასთან, კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორ-

მირება მისი უფლების შესახებ, საჩივრის არ დაკმაყოფილების შემთხვევაში, გადაწყვეტილება გაასაჩივროს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, ან სასამართლოში.

„რეგლამენტის“ 29-ე მუხლის მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს, საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს მე-15 დღისა. გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე, ხოლო საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღის ვადაში.

აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ სატელეკომუნიკაციო სფეროში უფლების დაცვის მიზნით საჩივრის წარდგენისას, რაიმე სახის სავალდებულო რიგითობა არ არის დადგენილი და კიდევ ერთხელ უნდა გაესვას ხაზი, რომ მომხმარებელი თავისუფალია არჩევანში, თუ რომელი საშუალებით და მექანიზმის გამოყენებით სურს მისი უფლებისა და ინტერესის დაცვა.

უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით, მომხმარებლის მიერ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარდგენილ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს განცხადება/საჩივრის განხილვის შემდეგ ეტაპებს: სამსახურის მიერ საკითხის შესწავლას, რაც გულისხმობს თავდაპირველად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან ინფორმაციის გამოთხოვას, მიღებული ინფორმაციის მოქმედ კანონმდებლობასთან შეჯე-



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

რება/ანალიზს, სამართლებრივ სკრინინგს, საკითხის გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას და ა.შ. კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა მთლიანად ორიენტირებულია მომხმარებლის ინტერესის დაკმაყოფილებაზე და დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულებაზე, რაც შესაძლებელია მიღწეულ იქნეს ისეთი საშუალების გამოყენებით, როგორცაა მედიაცია/მორიგება. აღნიშნული პროცესი იწყება და წარმართება მომხმარებელთან შეთანხმებით და მისი ნების გათვალისწინებით.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებულ საშუალებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში დარღვეული უფლებების აღსადგენად. მომხმარებლისთვის მაქსიმალურად არის გამარტივებული საჩივრის წარმოდგენის პროცესი, როგორც საჩივრის შინაარსობრივი, ისე სამართლებრივი დასაბუთების თვალსაზრისით. საჩივრის წარმოდგენისთვის არ არის მოთხოვნილი სავალდებულო ფორმის დაცვა. მთავარია განცხადება/საჩივარი იძლეოდეს მომხმარებლის, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის და იმ პრობლემის იდენტიფიცირების საშუალებას, რასთან დაკავშირებითაც მომხმარებელი მიმართავს სამსახურს. აღნიშნული მიდგომა კიდევ უფრო ეფექტურს და ადვილად ხელმისაწვდომს ხდის, დამცველის სამსახურის სერვისს, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივ მექანიზმს. ასევე, უნდა აღინიშნოს, რომ რიგ შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა, შესაძლოა მოითხოვდეს საქმისწარმოების დაწყებას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვის გზით ან/და უფლების დასაცავ-

ად საერთო სასამართლოებისადმი მიმართვას, სადაც დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის მხარეს და იცავს მის კანონიერ ინტერესს.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლი განსაზღვრავს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელსა და ბოლო მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესს. აღნიშნული მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, „მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას. მომხმარებელთა იმ განცხადებებსა და საჩივრებს, რომლებიც შეეხება პირთა ფართო წრის ინტერესებს, აგრეთვე დაკავშირებულია საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 115-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ საკითხებთან, კომისია განიხილავს მხოლოდ საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების წესით“. კომისიაში ზეპირი მოსმენის ძირითადი მიზანია დავის მხარეთა მორიგებით გადაწყვეტა. ზეპირი მოსმენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, კომისია საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე იღებს გადაწყვეტილებას, რომელიც მხარეებისთვის სავალდებულოა შესასრულებლად. თუ დადასტურდება დარღვევის ფაქტი, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დამრღვევი პირის მიმართ სანქციების გამოყენებისა და დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე. სანქცია, დარღვევის არსისა და ჯერადობის გათვალისწინებით შეიძლება იყოს, როგორც გაფრთხილება, ისე ფულადი სახის ჯარიმა და საქმიანობის



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

უფლების შეზღუდვა/გაუქმება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დაწყებული დავა, არსებითად წყდება კომისიის გადაწყვეტილებით, რომელიც შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში, სადაც სასამართლოში საქმის წარმოება იწყება და წარიმართება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

დასასრულს უნდა აღინიშნოს, რომ სტატისტიკურად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების 90%-ზე მეტი, დასრულებულია მომხმარებლის სასარგებლოდ - მიღებული დადებითი შედეგით. შესაბამისად, მინიმალურია მომხმარებლის მოთხოვნა ადმინისტრაციულ ორგანოში, თუ სასამართლოში საქმის წარმოების გაგრძელების შესახებ, რაც კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის, როგორც უფლებათა სამართლებრივი დაცვის მექანიზმის ეფექტურობას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2023

