

# საქართველოს კანონი

## ელექტრონული კომერციის შესახებ

### თავი I

#### ზოგადი დებულებები

#### მუხლი 1. კანონის რეგულირების სფერო და მიზანი

- ეს კანონი არეგულირებს ელექტრონულ კომერციასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ ურთიერთობებს.
- ამ კანონის მიზნებისთვის ელექტრონული კომერცია გულისხმობს საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდებას.
- ამ კანონის მიზანია საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების თავისუფალი გადაადგილებით უზრუნველყოფით შიდა ბაზრის სათანადოდ ფუნქციონირების ხელშეწყობა, ელექტრონული კომერციის პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, შუალედური მომსახურების მიმწოდებელთა უფლებებისა და მოვალეობების განსაზღვრა და ზოგადი მონიტორინგის ვალდებულების დაწესებისგან მათი დაცვა.
- ამ კანონის მოქმედება ვრცელდება „მეწარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად საქართველოში რეგისტრირებულ მეწარმეზე, აგრეთვე უცხო ქვეყნის სამეწარმეო საზოგადოების ფილიალზე.
- ამ კანონის მოქმედება არ ვრცელდება:
  - სასამართლოში მხარის ინტერესების დაცვასა და მის წარმომადგენლობაზე;
  - საქართველოს საგადასახადო კოდექსითა და საქართველოს საბაჟო კოდექსით გათვალისწინებულ საკითხებზე;
  - უძრავ ნივთზე უფლების საჯარო რეესტრში რეგისტრაციაზე;
  - ისეთი უფლების რეგისტრაციაზე, რომლისთვისაც საქართველოს კანონმდებლობით სპეციალური ფორმაა დადგენილი;
  - სანოტარო საქმიანობაზე;
  - სათამაშო ბიზნესზე, მათ შორის, აზარტული ან/და მომგებიანი თამაშობის მოწყობის ნებართვის მფლობელსა (გარდა წამახალისებელი გათამაშების მოწყობის ნებართვის მფლობელისა, თუ წამახალისებელი გათამაშების მოწყობის ნებართვა აზარტული ან/და მომგებიანი თამაშობის ორგანიზატორზე არ არის გაცემული) და აზარტული ან/და მომგებიანი თამაშების მიწოდების ნებართვის მფლობელზე;
  - ტელე- და რადიომაუწყებლობის სერვისებზე;
  - ხმოვანი სატელეფონო საშუალებებით (მათ შორის, ტელეგრაფით, ტელეფაქსითა და ტელექსით) გაწეულ მომსახურებებზე;
  - პირებს შორის ელექტრონული ფოსტით ან სხვა, მსგავსი, ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებით ისეთი ინფორმაციის გაცვლაზე, რომელიც მათ კომერციულ საქმიანობას არ უკავშირდება;



კ) საქართველოს ეროვნული ბანკის რეგულირების სფეროზე;

ლ) ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ თავისი საჯარო სამართლებრივი უფლებამოსილების ფარგლებში განხორციელებულ საქმიანობაზე.

6. ამ კანონის (გარდა ამ კანონის მე-11-მე-14 მუხლებისა) მოქმედება არ ვრცელდება იმ ურთიერთობებზე, რომლებიც „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიერ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას უკავშირდება და სპეციალური კანონმდებლობით რეგულირდება.

## **მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება**

ამ კანონის მიზნებისთვის მასში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურება – მომსახურების მიმღების ინდივიდუალური მოთხოვნის საფუძველზე, ანაზღაურების სანაცვლოდ მომსახურების ელექტრონული საშუალებებით, დისტანციურად გაწევა;

ა.ა) მომსახურების დისტანციურად გაწევა – ელექტრონული საშუალებებით მომსახურების მხარეთა ერთდროულად დაუსწრებლად გაწევა;

ა.ბ) ელექტრონული საშუალებები – ელექტრონული მოწყობილობები, რომლებიც გამოიყენება მონაცემთა დამუშავებისა (ციფრული შეკუმშვა და სხვა) და შენახვისთვის და რომლებიც ხორციელდება მომსახურების დანიშნულების ადგილზე გადაცემა და მიღება სადენების (მათ შორის, ოპტიკური სადენების), რადიოტალღების ან სხვა ელექტრომაგნიტური საშუალებების გამოყენებით;

ა.გ) მომსახურების მიმღების ინდივიდუალური მოთხოვნის საფუძველზე მომსახურების მიწოდება – მომსახურების მიმღების ინდივიდუალური მოთხოვნის შესაბამისად მომსახურების ელექტრონული საშუალებებით მიწოდება;

ბ) კომერციული შეტყობინება – საქონლის ან/და მომსახურების ელექტრონული საშუალებებით შეთავაზება ან შეტყობინება, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად ხელს უწყობს საქონლის, მომსახურების ან/და ფიზიკური ან იურიდიული პირის პოპულარიზაციას;

გ) მომსახურების მიმწოდებელი – ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებას ახორციელებს;

დ) მომსახურების მიმღები:

დ.ა) ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებას პროფესიული ან სხვა მიზნებისთვის (მათ შორის, ინფორმაციის საძიებლად ან მისი ხელმისაწვდომობისთვის) იყენებს;

დ.ბ) ფიზიკური პირი, რომელიც პირადი მიზნებისთვის, თავისი ბიზნესსაქმიანობის ან სამეწარმეო ან პროფესიული საქმიანობის მიღმა მოქმედებს;

ე) შეკვეთა – მომსახურების მიმღების მიერ მომსახურების მიმწოდებლისთვის წარდგენილი მოთხოვნა საქონლის ან/და მომსახურების შესყიდვის ან/და მიწოდების თაობაზე;

ვ) ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალება – ელექტრონული კომუნიკაციების სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს მხარეთა შორის ინდივიდუალური კავშირის დამყარებასა და ინფორმაციის/შეტყობინების გაცვლას/გაზიარებას;

ზ) შუალედური მომსახურების მიწოდება – შემდეგი სპეციფიკური საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებების მიწოდება:



ზ.ა) ინფორმაციის გატარება – ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარება ან საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფა;

ზ.ბ) ქეშირება – საკომუნიკაციო ქსელით ინფორმაციის ავტომატური, შუალედური და დროებითი შენახვის მომსახურება, რომლის საშუალებითაც ეს ინფორმაცია ინტერნეტში ეფექტიანად ვრცელდება;

ზ.გ) ჰოსტინგი – ინფორმაციის სერვერზე განთავსებისთვის სივრცის გამოყოფის მომსახურება;

თ) ელექტრონული ხელშეკრულება – ამ კანონის მიზნებისთვის ელექტრონული საშუალებებით დადებული ხელშეკრულება;

ი) სააგენტო – საჯარო სამართლის იურიდიული პირი – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო;

კ) ფაქტობრივი ცოდნა – სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანოს გადაწყვეტილებების საფუძველზე მიღებული ცოდნა ინფორმაციის ან ქმედების უკანონოდ ცნობის შესახებ ან შესაძლო უკანონობის თაობაზე;

ლ) განმცხადებელი – პირი, რომელიც სააგენტოს მიმართავს მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ან/და სავარაუდო დარღვევის შესახებ, მიუხედავად იმისა, მიადგა თუ არა ზიანი უშუალოდ ამ პირის ინტერესს.

*საქართველოს 2023 წლის 29 ნოემბრის კანონი №3755 – ვებგვერდი, 11.12.2023წ.*

## თავი II

### საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდება

#### მუხლი 3. საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდება

1. საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდება ლიცენზირებას, ნებართვის მიღებას ან/და ავტორიზებას არ ექვემდებარება.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება „ლიცენზიებისა და ნებართვების შესახებ“ საქართველოს კანონითა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო აქტებით განსაზღვრულ სალიცენზიო, სანებართვო და ავტორიზაციის რეჟიმისადმი დაქვემდებარებულ საქმიანობებზე.

#### მუხლი 4. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომსახურების მიმღებისთვის მომსახურების მიმწოდებლის შესახებ სულ მცირე შემდეგი ინფორმაციის მუდმივად და ადვილად ხელმისაწვდომობა:

ა) საფირმო სახელწოდება და სამართლებრივი ფორმა;

ბ) მისამართი;

გ) ელექტრონული ფოსტის მისამართი და სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია;

დ) მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრში რეგისტრირებული შესაბამისი საიდენტიფიკაციო ნომერი/პირადი ნომერი;

ე) სალიცენზიო ან/და სანებართვო მოწმობის ნომერი/ლიცენზიის ან/და ნებართვის რეგისტრაციის შესახებ მონაცემები, მისი მოქმედების ვადა და გამცემი ორგანოს დასახელება (არსებობის შემთხვევაში).



2. მომსახურების ღირებულება მკაფიოდ და გასაგებად უნდა იყოს მითითებული და უნდა მოიცავდეს დეტალურ ინფორმაციას მასში გათვალისწინებული ყველა ხარჯის შესახებ, მათ შორის, მიტანის ღირებულებისა და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა გადასახადების თაობაზე.

3. მომსახურების მიმწოდებელი პასუხისმგებელია ამ მუხლით განსაზღვრული ინფორმაციის სიზუსტისა და ხელმისაწვდომობისთვის.

4. თუ მომსახურების მიმწოდებლის იმ საქმიანობისთვის, რომელიც სცდება მომსახურების მიმწოდებლის საქმიანობას, საქართველოს კანონმდებლობით ინფორმაციის მიწოდების უფრო მაღალი სტანდარტია დადგენილი, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები მას არ ათავისუფლებს შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისგან.

## **მუხლი 5. კომერციული შეტყობინება**

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს კომერციული შეტყობინების, როგორც საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების ნაწილის, შემდეგ მოთხოვნებთან შესაბამისობა:

ა) შესაძლებელი უნდა იყოს კომერციული შეტყობინების მკაფიოდ იდენტიფიცირება;

ბ) შესაძლებელი უნდა იყოს იმ ფიზიკური ან იურიდიული პირის ცალსახად იდენტიფიცირება, რომლის სახელითაც იგზავნება კომერციული შეტყობინება;

გ) ფასდაკლება, სპეციალური შეთავაზება ან/და საჩუქარი და ამ ფასდაკლებით, შეთავაზებით ან/და საჩუქრით სარგებლობისთვის დადგენილი პირობები (არსებობის შემთხვევაში) ადვილად ხელმისაწვდომი და გასაგები უნდა იყოს;

დ) შესაძლებელი უნდა იყოს სარეკლამო გათამაშების ან შეჯიბრების მკაფიოდ იდენტიფიცირება, ხოლო მასში მონაწილეობისთვის დადგენილი პირობები ადვილად ხელმისაწვდომი და გასაგებად ახსნილი უნდა იყოს.

2. არასასურველ კომერციულ შეტყობინებაზე ვრცელდება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-8 მუხლის მოქმედება.

3. თუ მომსახურების მიმწოდებლის იმ საქმიანობისთვის, რომელიც სცდება მომსახურების მიმწოდებლის საქმიანობას, საქართველოს კანონმდებლობით ინფორმაციის მიწოდების უფრო მაღალი სტანდარტია დადგენილი, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები მას არ ათავისუფლებს შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისგან.

## **მუხლი 6. ელექტრონული კომერციის პროცესში პერსონალურ მონაცემთა დაცვა**

1. ელექტრონული კომერციის მონაწილე მხარე ვალდებულია დაიცვას პერსონალური მონაცემები.

2. ელექტრონული კომერციის მონაწილე მხარის პერსონალური მონაცემები მუშავდება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

3. ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევის შემთხვევაში დასაკისრებელი პასუხისმგებლობა განისაზღვრება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VII თავით.

## **თავი III**

### **ელექტრონული ხელშეკრულება**

## **მუხლი 7. ელექტრონული ხელშეკრულება**

ელექტრონული ხელშეკრულების ხელმოწერით დადასტურების საჭიროების შემთხვევაში



ელექტრონული ხელშეკრულება იდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

## **მუხლი 8. ელექტრონული ხელშეკრულების დადებისთვის საჭირო ინფორმაცია**

1. მომსახურების მიმწოდებელმა ელექტრონული ხელშეკრულების დადებამდე უნდა უზრუნველყოს მომსახურების მიმღებისთვის შემდეგი ინფორმაციის მკაფიოდ, სრულყოფილად და გასაგებად მიწოდება:

ა) ხელშეკრულების დადებისთვის საჭირო ყველა ტექნიკური ეტაპის შესახებ;

ბ) ხელშეკრულების ელექტრონული საშუალებებით შენახვისა და მისი ხელმისაწვდომობის პირობების შესახებ;

გ) ხელშეკრულების დადებისთვის ხელმისაწვდომი ენების შესახებ;

დ) შეკვეთის საბოლოოდ განთავსებამდე დაშვებული შეცდომის იდენტიფიცირებისა და გამოსწორების ტექნიკური საშუალებების შესახებ.

2. მხარეებს, კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომსახურების მიმღებს, თუ ის არ არის ამ კანონის მე-2 მუხლის „დ.ბ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული პირი, უფლება აქვთ, შეთანხმდნენ ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებით დადგენილისგან განსხვავებულ წესზე.

3. ამ მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების მოქმედება არ ვრცელდება ელექტრონული ფოსტით ან სხვა, მსგავსი, ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებით დადებულ ხელშეკრულებაზე.

4. მომსახურების მიმღებს უნდა მიეცეს მისთვის მიწოდებული ინფორმაციის (მათ შორის, ხელშეკრულების) ელექტრონული ფორმით შენახვის ან/და გამოყენების შესაძლებლობა.

## **მუხლი 9. შეკვეთა**

1. თუ მომსახურების მიმღები შეკვეთას ელექტრონული საშუალებებით განათავსებს, მომსახურების მიმწოდებელმა მისი მიღება ასევე ელექტრონული საშუალებებით, დაუყოვნებლივ უნდა დაადასტუროს.

2. შეკვეთა ან შეკვეთის მიღების დადასტურება მიღებულად მიიჩნევა, თუ იგი მიმღები მხარისთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომია.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეკვეთის საბოლოოდ განთავსებამდე უზრუნველყოს მომსახურების მიმღები შესაბამისი, შეცდომის იდენტიფიცირებისა და გამოსწორებისთვის აუცილებელი ტექნიკური საშუალებებით.

4. მხარეებს, კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომსახურების მიმღებს, თუ ის არ არის ამ კანონის მე-2 მუხლის „დ.ბ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული პირი, უფლება აქვთ, შეთანხმდნენ ამ მუხლის პირველი-მე-3 პუნქტების მოთხოვნებით დადგენილისგან განსხვავებულ წესზე.

5. ამ მუხლის პირველი-მე-3 პუნქტების მოქმედება არ ვრცელდება ელექტრონული ფოსტით ან სხვა, მსგავსი, ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებით დადებულ ხელშეკრულებაზე.

## **თავი IV**

### **ინფორმაციის მიწოდების ენა**

## **მუხლი 10. ინფორმაციის მიწოდების ენა**

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამ კანონის II და III თავებით განსაზღვრული ინფორმაციის საქართველოს სახელმწიფო ენაზე მიწოდება. ამასთანავე, მას აქვს აღნიშნული ინფორმაციის დამატებით სხვა ენებზე მიწოდების უფლება.



შუალედური მომსახურების მიმწოდებლის პასუხისმგებლობა

**მუხლი 11. ინფორმაციის გატარება**

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარებისას ან საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფისას შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი ამ ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი არ არის, თუ:

- ა) იგი არ ყოფილა ინფორმაციის გატარების ინიციატორი;
- ბ) მას არ აურჩევია გატარებული ინფორმაციის მიმღები;
- გ) მას არ შეურჩევია ან არ შეუცვლია გატარებული ინფორმაციის შინაარსი.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარება და საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფა გულისხმობს გასატარებელი ინფორმაციის ავტომატურ, შუალედურ და დროებით შენახვას, იმდენად, რამდენადაც აღნიშნული მოქმედება სრულდება საკომუნიკაციო ქსელით ინფორმაციის გატარების პროცესის განსახორციელებლად. ამასთანავე, ინფორმაცია არ შეინახება იმაზე მეტი ხნით, ვიდრე მის გადასაცემად ტექნიკურად არის საჭირო.

3. ამ მუხლის დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან სამართალდამცავ ორგანოს, კანონის დარღვევის შემთხვევაში საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში იმოქმედოს.

**მუხლი 12. ქეშირება**

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარებისას შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი ამ ინფორმაციის ავტომატური, შუალედური და დროებითი შენახვისთვის ან მისი შინაარსისთვის პასუხისმგებელი არ არის, თუ ეს ინფორმაცია ინახება სხვა მომსახურების მიმღებისთვის ეფექტიანად და სწრაფად მიწოდების მიზნით, იმ პირობით, რომ შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი:

- ა) არ ცვლის ინფორმაციას;
- ბ) არ არღვევს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის პირობებს;
- გ) იცავს ინფორმაციის განახლებასთან დაკავშირებულ წესებს ინდუსტრიაში ფართოდ გამოყენებული და საყოველთაოდ აღიარებული პრაქტიკის შესაბამისად;
- დ) ხელს არ უშლის ინდუსტრიაში ფართოდ აღიარებული და საყოველთაოდ გამოყენებული ტექნოლოგიის კანონიერად გამოყენებას ინფორმაციის გამოყენების შესახებ მონაცემების მისაღებად;
- ე) დაუყოვნებლივ შლის შენახულ ინფორმაციას ან/და ზღუდავს მის ხელმისაწვდომობას მას შემდეგ, რაც შეიტყობს, რომ ინფორმაციის გადაცემის პირველად წყაროსთან იგი ქსელიდან იქნა ამოღებული (წაიშალა) ან მისი ხელმისაწვდომობა შეიზღუდა ან სასამართლო, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანო კანონის დარღვევის აღსაკვეთად საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში მოქმედებდა.

2. ამ მუხლის დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან სამართალდამცავ ორგანოს, კანონის დარღვევის შემთხვევაში საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში



### **მუხლი 13. ჰოსტინგი**

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის შენახვისას შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი შენახულ ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი არ არის, თუ არსებობს ერთ-ერთი შემდეგი პირობა:

ა) მას არ აქვს ფაქტობრივი ცოდნა უკანონო საქმიანობის ან ინფორმაციის შესახებ, ხოლო ზიანის ანაზღაურების თაობაზე სარჩელის შეტანის შემთხვევაში ის არ იცნობს იმ ფაქტებს ან გარემოებებს, რომლებითაც მჟღავნდება უკანონო საქმიანობის ან ინფორმაციის არსებობა;

ბ) იგი უკანონო საქმიანობის ან ინფორმაციის შესახებ ფაქტობრივი ცოდნის მიღებისთანავე, დაუყოვნებლივ ამოიღებს უკანონო ინფორმაციას ან მის ხელმისაწვდომობას შეზღუდავს.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ შემთხვევაზე, როდესაც შუალედური მომსახურების მიმღები მომსახურების მიმწოდებლის სახელით მოქმედებს ან შუალედური მომსახურების მიმღებს მომსახურების მიმწოდებელი მართავს.

3. ამ მუხლის დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან სამართალდამცავ ორგანოს, კანონის დარღვევის შემთხვევაში საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში იმოქმედოს.

### **მუხლი 14. მონიტორინგის ვალდებულების არარსებობა**

1. აკრძალულია ამ კანონის მე-11–მე-13 მუხლებით განსაზღვრული შუალედური მომსახურების მიმწოდებლისთვის მის მიერ გატარებული ან შენახული ინფორმაციის მონიტორინგის ვალდებულების ან უკანონო ქმედების გამოვლენისთვის აქტიური ქმედებების განხორციელების ვალდებულების დაწესება.

2. შუალედური მომსახურების მიმწოდებელს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანოს მოთხოვნით, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში და დადგენილი წესით შესაძლებელია დაევალოს უკანონო ქმედების გამოვლენისთვის, აღკვეთისა და თავიდან აცილებისთვის იმ მომსახურების მიმღების მაიდენტიფიცირებელი ინფორმაციის მიწოდება, რომელთანაც მას დადებული აქვს ინფორმაციის შენახვის შესახებ შეთანხმება, აგრეთვე მომსახურების მიმღების თაობაზე სხვა ინფორმაციის მიწოდება.

## **თავი VI**

### **სახელმწიფო რეგულირება, კონტროლი და პასუხისმგებლობა**

#### **მუხლი 15. მომსახურების მიმღების უფლებების დაცვის მექანიზმები**

1. მომსახურების მიმღებს უფლება აქვს, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ კანონის მე-4 მუხლითა და მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობისა და მე-8–მე-10 მუხლების დარღვევის შემთხვევებში სააგენტოს მიმართოს.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული უფლების არსებობა მომსახურების მიმღებს არ ართმევს სასამართლოსთვის ან არბიტრაჟისთვის მიმართვის უფლებას ან/და დავის მედიაციის გზით გადაწყვეტის უფლებას.

#### **მუხლი 16. სააგენტოს უფლებამოსილება მომსახურების მიმღების უფლებების დაცვის სფეროში**

1. საქართველოს ტერიტორიაზე ამ კანონით განსაზღვრული მომსახურების მიმღების უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომსახურების მიმღების უფლებების დარღვევის ფაქტების



გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

2. სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად:

ა) შეისწავლის ამ კანონით განსაზღვრული მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტს, რამაც გამოიწვია ან შესაძლებელია გამოიწვიოს მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლების დარღვევა;

ბ) საქმის შესწავლის მიზნით განმცხადებლისგან ან/და მომსახურების მიმწოდებლისგან გამოითხოვს ინფორმაციას (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც აღნიშნული უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება;

გ) უფლებამოსილია საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ საქმესთან დაკავშირებული შესაბამისი ინფორმაციის წარდგენის თაობაზე;

დ) იწვევს მხარეს/დაინტერესებულ პირს ახსნა-განმარტების მისაღებად;

ე) საჭიროების შემთხვევაში მართავს საკონსულტაციო შეხვედრას სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენელთან, ექსპერტთან ან/და სხვა პირთან;

ვ) შეიმუშავებს რეკომენდაციებს საქართველოში მომსახურების მიმღების უფლებების დაცვის მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად განსახორციელებელი ღონისძიებების შესახებ;

ზ) საქმის შესწავლის შედეგად მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ფაქტის დადგენის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს განუსაზღვრავს გონივრულ ვადას დარღვეული უფლების აღსადგენად ან/და მას მოსთხოვს დარღვევად მიჩნეული ქმედების ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების განსაზღვრულ ვადაში შეწყვეტას;

თ) საქმის შესწავლის შედეგად, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ სააგენტოს გადაწყვეტილების მის მიერვე განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მას ჯარიმას აკისრებს;

ი) უფლებამოსილია აუცილებლობის შემთხვევაში დანიშნოს ექსპერტიზა;

კ) ახორციელებს სააგენტოს გადაწყვეტილების შესრულების მონიტორინგს;

ლ) აღრიცხავს და აანალიზებს მომსახურების მიმღების უფლებების დარღვევის ფაქტების შესახებ სტატისტიკურ მონაცემებს;

მ) ახორციელებს ღონისძიებებს მომსახურების მიმღების უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ასამაღლებლად;

ნ) მომსახურების მიმღების უფლებების დაცვის საკითხებზე თანამშრომლობს სახელმწიფო და ადგილობრივი ხელისუფლებების, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.

## **მუხლი 17. სააგენტოს მიერ მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველი**

1. განმცხადებელს უფლება აქვს, სააგენტოს წარუდგინოს განცხადება მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის შესახებ.

2. სააგენტო იწყებს მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული პირის/პირების ქმედების შედეგად ირღვევა ან შესაძლებელია





დაირღვეს მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლება.

3. სააგენტოს მიერ მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის ინტერესს ადგება ან შესაძლებელია მიადგეს ზიანი.

### **მუხლი 18. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ვადა და პროცედურა**

1. სააგენტო მისთვის მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის შესახებ განცხადების წარდგენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში აცნობებს განმცხადებელს განცხადებაზე რეაგირების, საქმის შესწავლის დაწყების ან ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებული საფუძველების არარსებობის შესახებ.

2. სააგენტო საქმეს შეისწავლის საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში.

3. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

4. საქმესთან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვის ან/და ექსპერტიზის დანიშვნის შემთხვევაში ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის ან/და საქმის შესწავლის ვადის დინება ჩერდება სააგენტოს მიერ განსაზღვრული ვადით.

5. სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში აწვდის მომსახურების მიმწოდებელს შესაბამის ინფორმაციას და განუსაზღვრავს მას არანაკლებ 5 სამუშაო დღის ვადას მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარსადგენად.

6. სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას მხარე/დაინტერესებული პირი მოიწვიოს ახსნა-განმარტების მისაღებად, აგრეთვე გამართოს საკონსულტაციო შეხვედრა.

7. სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას აუცილებლობის შემთხვევაში მიიღოს გადაწყვეტილება ექსპერტიზის დანიშვნის შესახებ, თუ საქმეზე დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღება ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე შეუძლებელია. მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ფაქტის დადგენის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ექსპერტიზის ხარჯი.

### **მუხლი 19. სააგენტოს გადაწყვეტილება**

1. სააგენტო საქმის შესწავლის შედეგად, ამ კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ ვადაში იღებს გადაწყვეტილებას მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების ან უარყოფის შესახებ.

2. მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების შემთხვევაში სააგენტო თავისი გადაწყვეტილებით მომსახურების მიმწოდებელს განუსაზღვრავს ვადას და მოსთხოვს ერთ-ერთი ან ორივე შემდეგი პირობის შესრულებას:

ა) დარღვეული უფლების აღდგენას;

ბ) ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტას.

3. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება 3 სამუშაო დღის ვადაში ეგზავნება მომსახურების მიმწოდებელს.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია სააგენტოს მიერ განსაზღვრული ვადის გასვლიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა მიაწოდოს მას ინფორმაცია დარღვეული უფლების აღდგენის ან ამ



კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტის მიზნით განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

5. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად განსაზღვრულ ვადაში სააგენტოს გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში სააგენტო მას ამ კანონის მე-20 მუხლის შესაბამისად ჯარიმას დააკისრებს.

6. სააგენტოს გადაწყვეტილება უნდა შეიცავდეს:

ა) იმ მომსახურების მიმწოდებლის რეკვიზიტებს, რომლის მიმართაც მიმდინარეობდა საქმის შესწავლა;

ბ) ფაქტების აღწერას;

გ) საქმესთან დაკავშირებით სააგენტოს მიერ მიღებულ და დამუშავებულ ინფორმაციას;

დ) სააგენტოს დასაბუთებულ შეფასებას;

ე) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ფაქტის აღმოფხვრის, დარღვეული უფლების აღდგენის ან/და ამ კანონით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების შეწყვეტის მიზნით განსახორციელებელი ღონისძიებებისა და შესაბამისი ვადის შესახებ მითითებას.

7. სააგენტო ვალდებულია გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს ამ გადაწყვეტილების სრული ტექსტი, დასაბუთების ჩათვლით, გარდა კანონით განსაზღვრული კონფიდენციალური ინფორმაციისა.

8. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის შესახებ შესაბამის ნორმატიულ აქტს შეიმუშავებს და ამტკიცებს სააგენტო.

## **მუხლი 20. ჯარიმა**

1. სააგენტოს გადაწყვეტილების მის მიერვე განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს ჯარიმა დაეკისრება. ამ ჯარიმის ოდენობა წინა ფინანსური წლის განმავლობაში მომსახურების მიმწოდებლის წლიური ბრუნვის 2 პროცენტს არ უნდა აღემატებოდეს.

2. თუ, დაჯარიმებული მომსახურების მიმწოდებლის დაფუძნების თარიღიდან გამომდინარე, წინა ფინანსური წლის განმავლობაში მისი წლიური ბრუნვის დაანგარიშება შეუძლებელია, ჯარიმის ოდენობა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის დაფუძნებიდან მის დაჯარიმებამდე გასული პერიოდის მიხედვით გამოანგარიშებული ბრუნვიდან.

3. ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს დარღვევის ხასიათი, სიმძიმე და ხანგრძლივობა.

4. 12 თვის განმავლობაში დარღვევის განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს დაეკისრება ჯარიმა დაკისრებული ჯარიმის ორმაგი ოდენობით.

5. ჯარიმის დაკისრება მომსახურების მიმწოდებელს არ ათავისუფლებს სააგენტოს გადაწყვეტილების შესრულების ვალდებულებისგან.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ჯარიმა მისი დაკისრებიდან 1 თვის ვადაში გადაიხადოს.

7. ჯარიმა საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტში გადაიხდება.

8. გადაუხდელობის შემთხვევაში ჯარიმა საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით დაუყოვნებლივ აღსასრულებლად მიექცევა.



## **მუხლი 21. სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება**

1. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი გაცნობიდან 1 თვის ვადაში შეიძლება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გასაჩივრდეს სასამართლოში.
2. მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ფაქტის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს ამ კანონის მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილების განხორციელებისა და მომსახურების მიმწოდებლისთვის შესაბამისი ჯარიმის დაკისრების უფლებას.

## **მუხლი 22. სააგენტოსთვის მიმართვის ვადა**

1. ამ კანონის მოთხოვნის დარღვევის შესახებ სააგენტოსთვის მიმართვის ვადაა დარღვევის ჩადენიდან არაუმეტეს 2 წლისა.
2. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყება ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის დინების შეჩერების საფუძველია.

## **მუხლი 23. წლიური ანგარიში**

სააგენტო ყოველწლიურად, არაუგვიანეს 1 მაისისა საქართველოს მთავრობას წარუდგენს მის მიერ ელექტრონული კომერციის სფეროში განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ანგარიშს. ეს ანგარიში საჯაროა და სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე ქვეყნდება.

## **თავი VII**

### **გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები**

## **მუხლი 24. გარდამავალი დებულება**

სააგენტომ ამ მუხლის ამოქმედებიდან 6 თვის ვადაში შეიმუშაოს და დაამტკიცოს სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის შესახებ შესაბამისი ნორმატიული აქტი.

## **მუხლი 25. კანონის ამოქმედება**

1. ეს კანონი, გარდა ამ კანონის მე-4-23-ე მუხლებისა, ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.
2. ამ კანონის მე-4-23-ე მუხლები ამოქმედდეს გამოქვეყნებიდან 190-ე დღეს.

საქართველოს პრეზიდენტი

სალომე ზურაბიშვილი

თბილისი,

13 ივნისი 2023 წ.

N3110-XIმს-Xმპ

