

საქართველოს კანონი
ელექტრონული კომერციის შესახებ
თავი I. ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. კანონის რეგულირების სფერო და მიზანი

1. ეს კანონი არეგულირებს ელექტრონულ კომერციასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ ურთიერთობებს.
2. ამ კანონის მიზნებისთვის, ელექტრონული კომერცია გულისხმობს საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდებას.
3. ამ კანონის მიზანია, საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების თავისუფალი გადაადგილებით უზრუნველყოფის გზით შიდა ბაზრის სათანადოდ ფუნქციონირების ხელშეწყობა, ელექტრონული კომერციის პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა და შუალედური მომსახურების მიმწოდებლების უფლებებისა და მოვალეობების განსაზღვრა, მათი დაცვა ზოგადი მონიტორინგის ვალდებულების დაწესებისგან.
4. ამ კანონის მოქმედება ვრცელდება, „მეწარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად საქართველოში რეგისტრირებულ მეწარმე სუბიექტებზე, აგრეთვე უცხო საწარმოს ფილიალებზე.
5. ეს კანონი არ ვრცელდება:
 - ა) სასამართლოში მხარის ინტერესების დაცვაზე და წარმომადგენლობაზე;
 - ბ) საქართველოს საგადასახადო კოდექსითა და საქართველოს საბაჟო კოდექსით გათვალისწინებულ საკითხებზე;
 - გ) საჯარო რეესტრში უძრავ ქონებაზე უფლების რეგისტრაციაზე;
 - დ) ისეთი უფლების რეგისტრაციაზე, რომლისთვისაც საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილია სპეციალური ფორმა;
 - ე) სანოტარო საქმიანობაზე;
 - ვ) სათამაშო ბიზნესზე, მათ შორის ტოტალიზატორებზე, კაზინოებზე, ლატარიებზე და სხვა აზარტულ თამაშებზე, რომელიც დაკავშირებულია მოგებებთან;
 - ზ) ტელე-რადიო მაუწყებლობის სერვისებზე.
 - თ) ხმოვანი სატელეფონო მომსახურებით, სატელეგრაფო, ტელეფაქსისა და ტელექსის ჩათვლით განხორციელებულ მომსახურებებზე;
 - ო) პირებს შორის ისეთი ინფორმაციის გაცვლაზე ელექტრონული ფოსტის ან სხვა ექვივალენტური, ინდივიდუალური კავშირის საშუალებებით, რომელიც არ არის დაკავშირებული მათ კომერციულ საქმიანობასთან.
 - პ) ეროვნული ბანკის რეგულირების სფეროზე.

ჟ) ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ საჯარო სამართლებრივი უფლებამოსილების ფარგლებში განხორციელებულ საქმიანობაზე.

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

მუხლი 2. კანონში გამოყენებულ ტერმინთა განმარტებები

ამ კანონის მიზნებისთვის, კანონში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

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

ა.ა) მომსახურების დისტანციურად გაწევა - ელექტრონული საშუალებებით მომსახურების გაწევა მხარეების ერთდროული დასწრების გარეშე;

ა.ბ) ელექტრონული საშუალებები - მონაცემების დამუშავების (მათ შორის, ციფრული შეკუმშვა) და შენახვის მიზნით გამოყენებული ელექტრონული მოწყობილობები, რომელთა საშუალებითაც ხორციელდება დანიშნულების ადგილზე მომსახურების გადაცემა და მიღება სადენების (მათ შორის ოპტიკური), რადიოტალღების ან სხვა ელექტრომაგნიტური საშუალებების გამოყენებით;

ა.გ) მომსახურების მიმღების ინდივიდუალური მოთხოვნის საფუძველზე მომსახურების მიწოდება - ინდივიდუალური მოთხოვნის შესაბამისად მომსახურების მიწოდება მონაცემების ელექტრონულად გადაცემის საშუალებით

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

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

დ) მომსახურების მიმღები -

დ.ა. ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც პროფესიული ან სხვა მიზნებისთვის იყენებს საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებას, მათ შორის ინფორმაციის საძიებლად ან მათზე წვდომის უზრუნველსაყოფად;

დ.ბ. ფიზიკური პირი, რომელიც მოქმედებს პირადი მიზნებისათვის, მისი ბიზნესს, სამეწარმეო ან პროფესიული საქმიანობის მიღმა;

- ე) შეკვეთა - მომსახურების მიმღების მიერ მომსახურების მიმწოდებლისათვის მიცემული შესყიდვის მოთხოვნა საქონლის ან/და მომსახურების მიწოდების თაობაზე.
- ვ) ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებები - ელექტრონული კომუნიკაციების სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს მხარეებს შორის ინდივიდუალურ კავშირს და ინფორმაციის/შეტყობინებების გაცვლას/გაზიარებას.
- ზ) შუალედური მომსახურების მიწოდება - გულისხმობს შემდეგი სახის სპეციფიკური საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდებას:
- ზ.ა) ინფორმაციის გატარება - ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელით გატარება ან საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფა.
- ზ.ბ) ქეშირება - მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს საკომუნიკაციო ქსელით ინფორმაციის ავტომატურ, შუალედურ და დროებით შენახვას, რომლის საშუალებითაც ხორციელდება ინფორმაციის ინტერნეტში ეფექტურად გავრცელება.
- ზ.გ) ჰოსტინგი - სერვერზე სივრცის გამოყოფის მომსახურება ინფორმაციის განთავსებისათვის.
- თ) ელექტრონული ხელშეკრულება - ამ კანონის მიზნებისთვის ელექტრონული საშუალებებითა და ფორმით დადებული ხელშეკრულება.
- ი) სააგენტო - საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო.
- კ) ფაქტობრივი ცოდნა - ამ კანონის მიზნებისთვის, ფაქტობრივ ცოდნად ჩაითვლება სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანოს გადაწყვეტილების საფუძველზე მიღებული ცოდნა ინფორმაციის ან ქმედების უკანონოდ ცნობის ან ქმედების შესაძლო უკანონობის შესახებ.
- ლ) განმცხადებელი - ნებისმიერი პირი, რომელიც სააგენტოს მიმართავს მომსახურების მიმღებთა უფლების დარღვევის ან/და სავარაუდო დარღვევის შესახებ, მიუხედავად იმისა, მიადგა თუ არა ზიანი უშუალოდ მის ინტერესს.

თავი II. მომსახურების მიწოდება

მუხლი 3. საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებების მიწოდება

1. საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიწოდება არ ექვემდებარება ლიცენზირებას, ავტორიზებას ან/და ნებართვის მიღებას.
2. ამ მუხლის პირველი პუნქტი არ ვრცელდება „ლიცენზიებისა და ნებართვების შესახებ“ საქართველოს კანონითა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო აქტებით

განსაზღვრულ სალიცენზიო, სანებართვო ან ავტორიზაციის რეჟიმს დაქვემდებარებულ საქმიანობაზე.

მუხლი 4. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომსახურების მიმღებისთვის სულ მცირე შემდეგი სახის ინფორმაციის მუდმივად და მარტივად ხელმისაწვდომობა:

- ა) მომსახურების მიმწოდებლის საწარმო/საფირმო სახელწოდება და სამართლებრივი ფორმა;
- ბ) მომსახურების მიმწოდებლის მისამართი;
- გ) მომსახურების მიმწოდებლის ელექტრონული ფოსტის მისამართი და სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია;
- დ) მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციულ) იურიდიულ პირთა რეესტრში რეგისტრირებული შესაბამისი საიდენტიფიკაციო ნომერი/პირადი ნომერი.
- ე) ლიცენზიის ან/და ნებართვის ნომერი/რეგისტრაციის მონაცემები, მოქმედების ვადა და გამცემი ორგანოს დასახელება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

2. მომსახურების ღირებულება უნდა იყოს მითითებული ნათლად და გასაგებად და მოიცავდეს დეტალურ ინფორმაციას მასში გათვალისწინებული ყველა ხარჯის შესახებ, მათ შორის, დამატებითი საფასური და სხვა გადასახდელი.

3. მომსახურების მიმწოდებელი პასუხისმგებელია ზემოაღნიშნული ინფორმაციის სიზუსტეზე და ხელმისაწვდომობაზე.

4. თუ მომსახურების მიმწოდებლის იმ საქმიანობისთვის, რომელიც სცდება საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიმწოდებლის საქმიანობას, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილია ინფორმაციის მიწოდების უფრო მაღალი სტანდარტი, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები არ ათავისუფლებს მას ასეთი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისგან.

მუხლი 5. კომერციული შეტყობინება

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

- ა) კომერციული შეტყობინება უნდა იყოს ნათლად და ცალსახად იდენტიფიცირებადი;
- ბ) ფიზიკური ან იურიდიული პირები, ვისი სახელითაც იგზავნება კომერციული შეტყობინება, უნდა იყვნენ ცალსახად იდენტიფიცირებადი;

გ) ფასდაკლებით, სპეციალური შეთავაზებით ან/და საჩუქარით სარგებლობისათვის დადგენილი პირობები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) უნდა იყოს ადვილად ხელმისაწვდომი და გასაგები.

დ) სარეკლამო გათამაშებები და შეჯიბრებები უნდა იყოს ნათლად იდენტიფიცირებადი და მათში მონაწილეობის პირობები უნდა იყოს ადვილად ხელმისაწვდომი და გასაგებად ახსნილი.

2. არასასურველ კომერციულ შეტყობინებებთან მიმართებით ვრცელდება საქართველოს კანონის “პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ” მე-8 მუხლი -მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავება.

3. თუ მომსახურების მიმწოდებლის იმ საქმიანობისთვის, რომელიც სცდება საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების მიმწოდებლის საქმიანობას, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილია ინფორმაციის მიწოდების უფრო მაღალი სტანდარტი, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები არ ათავისუფლებს მას ასეთი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისგან.

მუხლი 6. პერსონალურ მონაცემთა დაცვა ელექტრონულ კომერციაში

1. ელექტრონული კომერციის განხორციელებისას, მასში მონაწილე ყველა მხარე ვალდებულია უზრუნველყოს პერსონალური მონაცემების დაცვა.

2. ელექტრონულ კომერციაში მონაწილე მხარეების პერსონალური მონაცემების დამუშავება ხორციელდება საქართველოს კანონის „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ შესაბამისად.

3. ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევის შემთხვევაში, პასუხისმგებლობა განისაზღვრება საქართველოს კანონის „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ მე-7 თავის შესაბამისად.

თავი III. ელექტრონული საშუალებებით გაფორმებული ხელშეკრულება

მუხლი 7. ელექტრონული ხელშეკრულება

1. თუ ამ კანონით სხვა რამ არ არის დადგენილი, ელექტრონული ხელშეკრულების მიმართ გამოიყენება „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით“ გათვალისწინებული ნორმები;

2. ელექტრონული ხელშეკრულების ხელმოწერით დადასტურების საჭიროების შემთხვევაში, ელექტრონული ხელშეკრულების გასაფორმებლად გამოიყენება „ელექტრონული

დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების“ შესახებ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ნორმები.

მუხლი 8. ელექტრონული ხელშეკრულების გაფორმებისათვის საჭირო ინფორმაცია

1. ელექტრონული ხელშეკრულების გაფორმებამდე, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომსახურების მიმღებისათვის შემდეგი სახის ინფორმაციის მკაფიოდ, სრულყოფილად და გასაგებად მიწოდება:

ა) ხელშეკრულების გაფორმებისათვის საჭირო ყველა ტექნიკური ეტაპი;

ბ) გაფორმებული ხელშეკრულების ელექტრონული საშუალებებით შენახვისა და ხელმისაწვდომობის პირობები;

გ) ხელშეკრულების გაფორმებისათვის ხელმისაწვდომი ენების შესახებ ინფორმაცია;

დ) შეკვეთის საბოლოო განთავსებამდე დაშვებული შეცდომების იდენტიფიცირების და კორექტირების ტექნიკური საშუალებები.

2. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომსახურების მიმღებს, რომელიც არ არის ამ კანონის მე-2 მუხლის „დ.ბ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული პირი, უფლება აქვთ შეთანხმდნენ ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებისაგან განსხვავებულ წესზე.

3. ამ მუხლის პირველი და მეორე პუნქტები არ ვრცელდება ელექტრონული ფოსტის ან სხვა მსგავსი ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით გაფორმებულ ხელშეკრულებებზე.

4. მომსახურების მიმღებს უნდა მიეცეს შესაძლებლობა ელექტრონული ფორმით შეინახოს ან/და გამოიყენოს, მისთვის მიწოდებული ინფორმაცია (მათ შორის ხელშეკრულება).

მუხლი 9. ელექტრონული შეკვეთა

1. თუ მომსახურების მიმღები ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით განათავსებს შეკვეთას, მომსახურების მიმწოდებელმა დაუყონებლივ უნდა დაადასტუროს შეკვეთის მიღება ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით.

2. შეკვეთა და შეკვეთაზე დადასტურება ჩაითვლება მიღებულად თუ მიმღებ მხარეს აქვს ფაქტობრივი წვდომა მასზე.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეკვეთის განთავსებამდე უზრუნველყოს მომსახურების მიმღები შესაბამისი ტექნიკური შესაძლებლობებით, რომლებიც აუცილებელია შეცდომის იდენტიფიცირებისა და გამოსწორებისთვის.

4. თუ მომსახურების მიმღები არ არის ამ კანონის მე-2 მუხლის „დ.ბ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული პირი, მხარეებს შეუძლიათ შეთანხმდნენ ამ მუხლის პირველი, მეორე და მესამე პუნქტების მოთხოვნებისაგან განსხვავებულ წესზე.

5. ამ მუხლის პირველი, მეორე და მესამე პუნქტი არ ვრცელდება ელექტრონული ფოსტის ან სხვა მსგავსი ინდივიდუალური საკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით გაფორმებულ ხელშეკრულებებზე.

IV თავი. ინფორმაციის მიწოდების ენა

მუხლი 10. ინფორმაციის მიწოდების ენა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ამ კანონის II და III თავებით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება უზრუნველყოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე.
2. მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ პირობებზე დამატებით, განახორციელოს ამ ინფორმაციის მიწოდება, აგრეთვე სხვა ენებზეც.

თავი V. შუალედური მომსახურების მიმწოდებლის პასუხისმგებლობა

მუხლი 11. ინფორმაციის გატარება

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელის საშუალებით გატარებისას ან საკომუნიკაციო ქსელზე წვდომის უზრუნველყოფისას, შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი ამ ინფორმაციაზე თუ მას თავად არ მოუხდენია:

- ა) ინფორმაციის გატარების ინიცირება;
 - ბ) გატარებული ინფორმაციის მიმღების არჩევა;
 - გ) გატარებული ინფორმაციის შინაარსის შერჩევა ან შეცვლა.
2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის გატარება და წვდომა ითვალისწინებს გასატარებელი ინფორმაციის ავტომატურ, შუალედურ და დროებით შენახვას, იმდენად, რამდენადაც აღნიშნული ქმედება სრულდება საკომუნიკაციო ქსელში ინფორმაციის გატარების პროცესის განსახორციელებლად და ამავე დროს ინფორმაციის შენახვა არ ხდება იმაზე დიდხანს, ვიდრე ეს ტექნიკურად საჭიროა მის გადასაცემად.
3. ამ მუხლით გათვალისწინებული დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან

სამართალდამცავ ორგანოს კანონდარღვევის შემთხვევაში იმოქმედონ საქართველოს კანონმდებლობით მათთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში.

მუხლი 12. ქეშირება

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის საკომუნიკაციო ქსელის საშუალებით გატარებისას შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი ამ ინფორმაციის ავტომატურ, შუალედურ და დროებით შენახვაზე ან მის შინაარსზე, თუ აღნიშნული ხორციელდება ინფორმაციის სხვა მიმღებთათვის ეფექტურად და სწრაფად მიწოდების მიზნით, იმ პირობით თუ იგი:

- ა) არ ახდენს ინფორმაციის შეცვლას;
- ბ) არ არღვევს ინფორმაციაზე წვდომის პირობებს;
- გ) იცავს წესებს, რომელიც დაკავშირებულია ინფორმაციის განახლებასთან ინდუსტრიაში საყოველთაოდ გამოყენებული და აღიარებული პრაქტიკის შესაბამისად;
- დ) ხელს არ უშლის ინდუსტრიის მიერ ფართოდ აღიარებული და გამოყენებული ტექნოლოგიის კანონიერ გამოყენებას, ინფორმაციის გამოყენების შესახებ მონაცემთა მისაღებად.

ე) დაუყოვნებლივ ახდენს შენახული ინფორმაციის წაშლას ან/და მასზე წვდომის შეზღუდვას, მას შემდეგ რაც შეიტყობს რომ ინფორმაციის გადაცემის პირველად წყაროსთან მოხდა მისი ქსელიდან ამოღება (წაშლა) ან მასზე წვდომის შეზღუდვა, ან სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანოს მიერ მოხდა საქართველოს კანონმდებლობით მათთვის მინიჭებული უფლებამოსილების განხორციელება კანონდარღვევის აღსაკვეთად.

2. ამ მუხლით გათვალისწინებული დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან სამართალდამცავ ორგანოს კანონდარღვევის შემთხვევაში იმოქმედონ საქართველოს კანონმდებლობით მათთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში.

მუხლი 13. ჰოსტინგი

1. მომსახურების მიმღების ინფორმაციის შენახვისას, შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი შენახულ ინფორმაციაზე, თუ მას:

- ა) არ გააჩნია ფაქტობრივი ცოდნა უკანონო საქმიანობის ან ინფორმაციის შესახებ, ხოლო ზიანის ანაზღაურების სარჩელის შემთხვევაში, არ იცის იმ ფაქტების ან გარემოებების შესახებ, საიდანაც მჟღავნდება უკანონო საქმიანობის ან ინფორმაციის არსებობა; ან

ბ) ფაქტობრივი ცოდნის მიღებისთანავე დაუყოვნებლივ უზრუნველყოფს ასეთი უკანონო ინფორმაციის ამოღებას ან მასზე წვდომის შეზღუდვას;

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც შუალედური მომსახურების მიმღები მოქმედებს მომსახურების მიმწოდებლის სახელით ან საქმიანობს მისი მართვის ქვეშ.

3. ამ მუხლით გათვალისწინებული დებულებები არ ზღუდავს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილ შესაბამის ადმინისტრაციულ ან სამართალდამცავ ორგანოს კანონდარღვევის შემთხვევაში იმოქმედონ საქართველოს კანონმდებლობით მათთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში.

მუხლი 14. მონიტორინგის ვალდებულების არარსებობა

1. აკრძალულია, ამ კანონის მე-11, მე-12 და მე-13 მუხლებით განსაზღვრული შუალედური მომსახურების მიმწოდებლისთვის, მის მიერ გატარებული ან შენახული ინფორმაციის მონიტორინგის, ან კანონსაწინააღმდეგო ქმედების გამოვლენის მიზნით აქტიური ქმედებების განხორციელების ვალდებულების დაწესება.

2. საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში და დადგენილი წესით შუალედური მომსახურების მიმწოდებელს სასამართლოს, საქართველოს კანონმდებლობით საამისოდ უფლებამოსილი შესაბამისი ადმინისტრაციული ან სამართალდამცავი ორგანოს მოთხოვნით შესაძლოა დაევალოს კანონსაწინააღმდეგო ქმედების გამოვლენის, აღკვეთის და თავიდან აცილების მიზნით მომსახურების მიმღების შესახებ საიდენტიფიკაციო და სხვა სახის ინფორმაციის მიწოდება.

თავი VI. სახელმწიფო რეგულირება, კონტროლი და პასუხისმგებლობა

მუხლი 15. მომსახურების მიმღების უფლებების დაცვის მექანიზმები

1. ამ კანონის მე-4 მუხლით, მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტით, ასევე მე-8, მე-9 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის თაობაზე მომსახურების მიმღები უფლებამოსილია მიმართოს სააგენტოს.

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 მიმღებთა უფლებების დაცვის სფეროში

1. საქართველოს ტერიტორიაზე ამ კანონით განსაზღვრული მომსახურების მიმღების უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, უფლებების დარღვევის პრევენციასა და

დარღვეული უფლების აღდგენის ხელშეწყობას, დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ შესაბამის რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

2. საქართველოს კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად, სააგენტო:

ა) შეისწავლის ამ კანონით განსაზღვრულ მომსახურების მიმღების უფლებების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლებების დარღვევა;

ბ) საქმის განხილვის მიზნით განმცხადებლის ან/და მომსახურებლის მიმწოდებლისგან გამოითხოვს ინფორმაციას (მათ შორის, კონფიდენციალურს), რომელიც საჭიროა სააგენტოს მიერ შესაბამისი უფლებამოსილების განხორციელებისთვის;

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

დ) იწვევს მხარეებს/დაინტერესებულ პირებს ახსნა-განმარტების მისაღებად;

ე) საჭიროების შემთხვევაში, მართავს საკონსულტაციო შეხვედრებს სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენლებთან, ექსპერტებთან ან/და სხვა პირებთან;

ვ) შეიმუშავებს რეკომენდაციებს საქართველოში მომსახურების მიმღებთა უფლებების დაცვის მდგომარეობის გაუმჯობესებისთვის გასატარებელი ღონისძიებების თაობაზე;

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

თ) საქმის შესწავლის შედეგად, სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს აკისრებს ჯარიმას;

ი) აუცილებლობის შემთხვევაში, უფლებამოსილია დანიშნოს ექსპერტიზა;

კ) ახორციელებს მიღებული გადაწყვეტილებების შესრულების მონიტორინგს;

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

მ) ახორციელებს ღონისძიებებს მომსახურების მიმღების უფლებების საკითხებზე საზოგადოების ცნობიერების ასამაღლებლად;

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

მუხლი 17. სააგენტოს მიერ მომსახურების მიმღების უფლებების სავარაუდო დარღვევის ფაქტების შესწავლის საფუძველი

1. განმცხადებელს უფლება აქვს სააგენტოს წარუდგინოს განცხადება მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე.
2. სააგენტო იწყებს მომსახურების მიმღების უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, როდესაც მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული პირის/პირთა ქმედების შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლებები.
3. შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი იმის შესახებ, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის ინტერესს.

მუხლი 18. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის ვადა და პროცედურა

1. განცხადების წარდგენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, სააგენტო განმცხადებელს აცნობებს განცხადებაზე რეაგირების თაობაზე ან მე-17 მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებული საფუძვლის არ არსებობის შესახებ.
2. სააგენტო საქმის შესწავლას ახორციელებს საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში.
3. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.
4. 1-ლი პუნქტით გათვალისწინებული ვადის ან/და საქმის შესწავლის ვადის დინება ჩერდება საქმესთან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვის ან/და ექსპერტიზის დანიშვნის შემთხვევაში.
5. საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში სააგენტო შესაბამის ინფორმაციას აწვდის მომსახურების მიმწოდებელს და განუსაზღვრავს მას არანაკლებ 5 სამუშაო დღეს სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად.
6. საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტოს შეუძლია მხარე/დაინტერესებული პირი მოიწვიოს ახსნა-განმარტების მისაღებად, ასევე, გამართოს საკონსულტაციო შეხვედრა.
7. სააგენტო უფლებამოსილია, საქმის შესწავლის პროცესში, აუცილებლობის შემთხვევაში, მიიღოს გადაწყვეტილება ექსპერტიზის ჩატარების თაობაზე, თუ ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე ვერ მოხდება საქმეზე დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღება. თუ მომსახურების მიმღების უფლების დარღვევის ფაქტი დადგინდა, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ექსპერტიზის ხარჯი.

მუხლი 19. სააგენტოს გადაწყვეტილება

1. საქმის შესწავლის შედეგად, სააგენტო გამოსცემს გადაწყვეტილებას მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლებების დარღვევის დადასტურების ან არ დადასტურების თაობაზე მე-18 მუხლით დადგენილ ვადებში.
2. მომსახურების მიმღებთა ჯგუფის უფლებების დარღვევის დადასტურების შემთხვევაში, სააგენტო მიღებული გადაწყვეტილებით მომსახურების მიმწოდებელს განუსაზღვრავს ვადას და მოსთხოვს:
 - ა) დარღვეული უფლების აღდგენას ან/და
 - ბ) ამ კანონით განსაზღვრული 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 სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია მის მიერ დარღვეული უფლების აღდგენასთან ან ქმედების შეწყვეტასთან დაკავშირებით განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე.
5. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად და დადგენილ ვადებში სააგენტოს გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში, სააგენტო მომსახურების მიმწოდებელს აკისრებს ჯარიმას მე-20 მუხლის შესაბამისად.
6. სააგენტოს გადაწყვეტილება უნდა შეიცავდეს:
 - ა) 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 დარღვევის ფაქტის აღმოფხვრის, დარღვეული უფლების აღდგენის ან/და აკრძალული ქმედების შეწყვეტის მიზნით განსახორციელებელ ქმედებებს, შესაბამისი ვადის მითითებით.
7. გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში, სააგენტო ვალდებულია სააგენტოს ვებ-გვერდზე გამოაქვეყნოს გადაწყვეტილების სრული ტექსტი, დასაბუთების ჩათვლით, გარდა კანონით დადგენილი კონფიდენციალური ინფორმაციისა.
8. საქმის შესწავლის წესსა და პროცედურას შეიმუშავებს და ამტკიცებს სააგენტო.

მუხლი 20. ჯარიმა

1. სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში მისი გადაწყვეტილების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს დაეკისრება ჯარიმა 1 000 ლარამდე ოდენობით.

2. ჯარიმის განსაზღვრისას გათვალისწინებულ უნდა იქნას დარღვევის ხასიათი, სიმძიმე და ხანგრძლივობა.
3. დარღვევის 12 თვის განმავლობაში განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს დაეკისრება უკვე დაკისრებული ჯარიმის ორმაგი ოდენობა, მაგრამ არანაკლებ 1 000 ლარისა.
4. ჯარიმის დაკისრება მომსახურების მიმწოდებელს არ ათავისუფლებს სააგენტოს გადაწყვეტილების შესრულების ვალდებულებისგან.
5. მომსახურების მიმწოდებელს ვალდებულია დაკისრებული ჯარიმა გადაიხადოს ჯარიმის დაკისრებიდან ერთი თვის ვადაში.
6. ჯარიმა გადაიხდება სახელმწიფო ბიუჯეტში.
7. ჯარიმის გადაუხდელობის შემთხვევაში, კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად, იგი მიექცევა დაუყოვნებლივ აღსასრულებლად.

მუხლი 21. სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება

1. სააგენტოს გადაწყვეტილება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში, სააგენტოს მიერ გადაწყვეტილების მიღებიდან 30 კალენდარულ დღეში.
2. დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განხორციელოს მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მომსახურების მიმწოდებელს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

მუხლი 22. სააგენტოსთვის მიმართვის ვადა

1. ამ კანონის დარღვევის თაობაზე სააგენტოსთვის მიმართვის ვადაა დარღვევის ჩადენიდან არა უმეტეს 2 წელი.
2. სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყება ამ ვადის დინების შეჩერების საფუძველია.

მუხლი 23. წლიური ანგარიში

სააგენტო ყოველწლიურად, არაუგვიანეს პირველი მაისისა, საქართველოს მთავრობას წარუდგენს ელექტრონული კომერციის სფეროში განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ანგარიშს, რომელიც საჯაროა და ქვეყნდება სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.

თავი VII. გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები

მუხლი 24. გარდამავალი დებულებები

სააგენტომ, ამ მუხლის ამოქმედებიდან 6 თვის ვადაში უზრუნველყოს საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის შესახებ შესაბამისი ნორმატიული აქტის შემუშავება და დამტკიცება.

მუხლი 25. კანონის ამოქმედება

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