



რეფორმეტრი

ელექტრონული კომერციის რეფორმის პროგრესის შეფასებითი ანგარიში

დეკემბერი, 2023

USAID-ის ეკონომიკური მმართველობის პროგრამის საგრანტო აქტივობა: რეფორმების პროგრესის მონიტორინგის სისტემა „რეფორმეტრის“ მხარდაჭერა

შენიშვნა: წინამდებარე ანგარიშის მომზადება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის მიერ, USAID-ის მუშაობით გაწეული დახმარების შედეგად. ანგარიშის შინაარსი შესაძლოა არ წარმოადგენს USAID-ის ან ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

სარჩევი

ელექტრონული კომერციის რეფორმის შესახებ.....3

რეფორმების მეთოდოლოგია4

რეფორმის მიმდინარე და დაგეგმილი აქტივობების შეფასება5

დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვა7

საჯარო-კერძო დიალოგი.....8

ელექტრონული კომერციის რეფორმის ინდიკატორები.....10

1. ელექტრონული კომერციის სფეროსთან დაკავშირებული ზოგადი ინდიკატორები10

 1.1. ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები10

 1.2. საქონლისა და მომსახურების შეძენა ან შეკვეთა ინტერნეტით.....11

2. ელექტრონული კომერციის რეფორმის შედეგებთან დაკავშირებული ინდიკატორები.....12

 2.1. საწარმოთა წილი, რომლებიც ეწეოდნენ საქონლის/მომსახურების ონლაინ გაყიდვებს12

 2.2. ადგილობრივი ელექტრონული კომერცია.....12

 2.3. ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა საცალო ვაჭრობასთან.....13

 2.4. ელექტრონული კომერციის ტერმინალების რაოდენობა14

 2.5. უცხოური ბარათებით გადახდების წილი ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციაში .14

 2.6. ქვეყნის ფარგლებს გარეთ ვებ-გაყიდვების ღირებულების პროცენტული განაწილება15

 2.7. ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა ჯამურ ელექტრონულ კომერციასთან.....15

დანართი N1. დაინტერესებულ მხარეთა კითხვარი16

დანართი N2. ელექტრონული კომერციის რეფორმის საჯარო-კერძო დიალოგზე წარმოდგენილი პრეზენტაცია17

ელექტრონული კომერციის რეფორმის შესახებ

ელექტრონული კომერციის რეფორმა მოიაზრებს ელექტრონული კომერციის სფეროს საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩოს დახვეწას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის, შუალედური მომსახურების მიმწოდებლების საქმიანობის, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის უზრუნველყოფის, საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების მიმართულებებით. რეფორმა მიზნად ისახავს ელექტრონული კომერციის ეკოსისტემის გაუმჯობესებას, საქართველოს საექსპორტო პოტენციალის ზრდას, ელექტრონულ კომერციაში მომხმარებლის უფლებების მაღალი სტანდარტების დანერგვასა და ელექტრონული კომერციისა და ელექტრონული ტრანზაქციების მიმართ ნდობის გაზრდას.

რეფორმის განხორციელების საჭიროება გამომდინარეობს ელექტრონული კომერციის სფეროში არსებული არასრულყოფილი საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩოდან, რომელიც ვერ პასუხობდა სექტორში არსებულ გამოწვევებს: მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით, პერსონალური მონაცემების დაცვასთან დაკავშირებულ რისკებს; შუამავალი მომსახურების პროვაიდერებისთვის (ISP) ბუნდოვან წესებსა და პასუხისმგებლობებს ელექტრონული კომერციის პლატფორმებზე განთავსებულ არალეგალურ კონტენტთან დაკავშირებით; ასევე, საგადახდო სისტემებთან და საგადახდო მომსახურებებთან დაკავშირებულ საკითხებს.

უშუალოდ ელექტრონული კომერციის რეფორმის დანერგვის პროცესში ჩართულ დაინტერესებულ მხარეებს წარმოადგენენ: საქართველოს პარლამენტი, საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო, საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრი - „საქპატენტი“, საქართველოს ეროვნული ბანკი (სებ) და საქართველოს კონკურენციის სააგენტო. ქვემოთ განხილულია თითოეული მათგანის როლი და პასუხისმგებლობები რეფორმასთან მიმართებაში:

- საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტი ზედამხედველობას უწევს ელექტრონული კომერციის რეფორმის ზოგად მიმდინარეობას, ხოლო საქართველოს პარლამენტის ევროპასთან ინტეგრაციის კომიტეტი 2013-2022 წლებში მუშაობდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონზე.
- ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო მნიშვნელოვან როლს თამაშობს რეფორმის დანერგვის პროცესში, ვინაიდან სწორედ მან შეიმუშავა კანონი ელექტრონული კომერციის შესახებ. სამინისტროს კავშირგაბმულობის, საინფორმაციო და თანამედროვე ტექნოლოგიების დეპარტამენტი, ერთი მხრივ, ჩართულია ტელეკომუნიკაციების სფეროში ასოცირების შეთანხმების (AA) შესრულების პროცესში, ხოლო, მეორე მხრივ - ელექტრონულ კომერციასთან, ელექტრონულ კომუნიკაციებთან, ინფორმაციულ ტექნოლოგიებსა და საფოსტო მომსახურებასთან¹ დაკავშირებული პოლიტიკის შემუშავებაში.
- საქართველოს ეროვნული ბანკის საგადახდო სისტემების დეპარტამენტი პასუხისმგებელია საქართველოს საგადახდო სისტემების ეფექტურ ფუნქციონირებაზე საგადახდო მომსახურების სათანადო ოპერირების ხელშეწყობისა და საგადახდო მომსახურების მიმღები მხარეების უფლებების დაცვის გზით.² ამ მიზნით, რეფორმის ჩარჩოს მიხედვით, მნიშვნელოვანი საკითხია საქართველოს ეროვნულ ბანკთან დამოუკიდებელი კოლეგიალური ორგანოს, დავების განმხილველი კომისიის შექმნა.

¹ პოლიტიკის დირექტორატის ანალიზის სისტემური შეფასება - ელექტრონული კომერციის რეფორმა.

² პოლიტიკის დირექტორატის ანალიზის სისტემური შეფასება - ელექტრონული კომერციის რეფორმა

- საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტი არის პასუხისმგებელი ორგანო მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით და მოიაზრება, როგორც მომხმარებლის უფლებებისა და ელექტრონული კომერციის კანონის აღმასრულებელი უწყება.
- პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახური, რომელმაც 2022 წლის 1 მარტიდან ჩაანაცვლა სახელმწიფო ინსპექტორის სამსახური, ელექტრონული კომერციის ფარგლებში პასუხისმგებელია ონლაინ ვაჭრობისას პერსონალურ მონაცემთა დაცვის საკითხების მონიტორინგზე.

საქართველოს პარლამენტმა 2023 წლის 14 ივნისს მესამე მოსმენით დაამტკიცა კანონი ელექტრონული კომერციის შესახებ. კანონის მიზანია ელექტრონული კომერციის საქმიანობის სამართლებრივ ჩარჩოში მოქცევა, ელექტრონული კომერციის პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, შუალედური მომსახურების მიმწოდებლების უფლება-მოვალეობების განსაზღვრა და მათი გათავისუფლება ვებ-გვერდებზე არსებული არალეგალური მასალის ზოგადი მონიტორინგის ვალდებულებებისგან. ამას გარდა, 2022 წლის 29 მარტს „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მიღებული კანონი განსაზღვრავს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებსა და მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის სამართლებრივ ურთიერთობებს. ელექტრონული კომერციის პროცესში მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს საგადახდო მომსახურების მიღება უფლებების დაცვა, რისთვისაც ეროვნულ ბანკთან შეიქმნა დავების განმხილველი კომისია, რომელიც კოლეგიალური წესით განიხილავს მომხმარებელთა საჩივრებს საგადახდო საკითხებთან დაკავშირებით. აღნიშნულმა ხელი უნდა შეუწყოს ელექტრონული კომერციის პროცესში მომხმარებელთა ნდობის ამაღლებას. გარდა ამისა, მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს ონლაინ ვაჭრობაში პერსონალური მონაცემების დაცვის საკითხიც. ამ მიმართულებით შეიქმნა განახლებული სამართლებრივი ჩარჩო, რომლის მიხედვითაც ინერგება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ახალი სტანდარტები და იქმნება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის ინსტიტუტი.

რეფორმეტრის მეთოდოლოგია

„რეფორმეტრის“ ფარგლებში, შერჩეული რეფორმების შეფასებისათვის გამოყენებულია სამი ძირითადი ინსტრუმენტი:

1. **სამთავრობო კვლევა** ხარისხობრივი გამოკითხვის გზით აფასებს რეფორმის განხორციელების პროცესში რეფორმის დამნერგავი სამთავრობო უწყებების საქმიანობას ოთხი ძირითადი მიმართულებით: საკანონმდებლო ჩარჩო; ინფრასტრუქტურა და ბიუჯეტი; ინსტიტუციური მოწყობა; კომპეტენციის გაძლიერება. აღნიშნული გამოკითხვა 0-100% შუალედში ზომავს რამდენად ახლოს არიან რეფორმის დამნერგავი უწყებები რეფორმის მიერ განსაზღვრული ამოცანების შესრულებასთან.
2. **დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვის** ფარგლებში რეფორმის დაინტერესებული მხარეები, რომლებიც პირდაპირ არ არიან რეფორმის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი, შეფასებას ოთხი ძირითადი მიმართულებით ახორციელებენ: რეფორმის შინაარსი და ადეკვატურობა; რეფორმის სფეროში არსებული ვითარება; რეფორმის დანერგვაში მიღწეული პროგრესი; რეფორმის მოსალოდნელი შედეგები. თითოეული კომპონენტი 10 ქულიან შკალაზე ფასდება (დაინტერესებულ მხარეთა კითხვარი დანართ N2).
3. **დამატებით**, რეფორმის პროგრესის შესაფასებლად გამოყენებულია რეფორმის მოსალოდნელ შედეგებთან დაკავშირებით **ილენტიფიცირებული ეკონომიკური ინდიკატორები**.

გარდა შეფასების ზემოთ მოცემული სამი ინსტრუმენტის გამოყენებისა, „რეფორმეტრის“ ფარგლებში ასევე ხდება დაინტერესებული მხარეების თვისობრივი შეფასებების შემაჯამებელი წარმოდგენა საჯარო-კერძო დიალოგის შეხვედრებზე გამოთქმულ მოსაზრებებზე დაყრდნობით.

2023 წლის 7 დეკემბერს საჯარო-კერძო დიალოგის ფორმატის გამოყენებით ელექტრონული კომერციის რეფორმა პროექტ „რეფორმეტრის“ ფარგლებში რიგით მეორედ³ შეფასდა.

რეფორმის მიმდინარე და დაგეგმილი აქტივობების შეფასება

ელექტრონული კომერციის რეფორმის შეფასებასთან დაკავშირებით წარმოდგენილი მიმართულებებისა და სამთავრობო კვლევის ნაწილში განსაზღვრული რეფორმის შეფასების ოთხი ძირითადი კომპონენტის (საკანონმდებლო ჩარჩო, ინსტიტუციური მოწყობა, ინფრასტრუქტურა და ბიუჯეტი, კომპეტენციების გაძლიერება) გათვალისწინებით, **ცხრილ 1**-ში წარმოდგენილია ინფორმაცია რეფორმით განსაზღვრული ძირითადი აქტივობებისა და მათი მიმდინარე სტატუსის შესახებ.

ცხრილი 1: რეფორმასთან დაკავშირებული ძირითადი აქტივობები და მათი მიმდინარე სტატუსი.

	განხორციელებული	მიმდინარე	დაგეგმილი
საკანონმდებლო ჩარჩო	<ul style="list-style-type: none"> მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩოს მიღება „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ კანონში ცვლილება „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ კანონის მიღება ელექტრონული კომერციის საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის მიღება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ ახალი კანონის მიღება დადგენილების გამოცემა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესის დამტკიცების შესახებ დადგენილების დამტკიცება აღნიშნული კომისიის წევრებისა და თავმჯდომარის შერჩევის შესახებ 	<ul style="list-style-type: none"> ნორმატიული აქტების გამოცემა პერსონალურ მონაცემთა სამსახურის მიერ „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ ახალი კანონის შესაბამისად 	<ul style="list-style-type: none"> „საავტორო და მომიჯნავე უფლებების შესახებ“ კანონში ცვლილება
ინფრასტრუქტურა და ბიუჯეტი	<ul style="list-style-type: none"> ბიუჯეტიდან თანხის გამოყოფა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის საქმიანობისთვის 		<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს ბიუჯეტის განსაზღვრა მისი ახალი ფუნქციების გათვალისწინებით
ინსტიტუციური მოწყობა	<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი ახალი სტრუქტურული ერთეულის ჩამოყალიბება დავების განმხილველი კომისიის მხარდაჭერის განყოფილების (აპარატის) ფორმირება 	<ul style="list-style-type: none"> დავების განმხილველი კომისიის წევრებით დაკომპლექტება 	<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის სააგენტოს ახალი უფლებამოსილების განხორციელება ელექტრონული კომერციის სფეროში მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცის ინტიტუტის შემოღება
კომპეტენციის გაძლიერება			<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დეპარტამენტის ახალი რეგულაციებით გათვალისწინებული უფლებამოსილების შესრულებისთვის შესაბამისი კადრების კვალიფიკაციის ამაღლება

³ ამ დროისათვის ჩატარებულია სამი საჯარო-კერძო დიალოგის დონისძიება ელექტრონული კომერციის რეფორმის შესახებ, თუმცა, პირველი დონისძიება გაცნობითი ხასიათის იყო და რეფორმის შეფასება არ მომხდარა.

რეფორმის პროგრესის ხარისხობრივმა შეფასებამ აჩვენა, რომ რეფორმის შემუშავებისა და განხორციელების პროცესში ჩართულმა უწყებებმა მნიშვნელოვან პროგრესს მიაღწიეს რეფორმის ძირითადი მიმართულებით.

საქართველოს პარლამენტმა მიიღო მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩო. ასევე, ცვლილებები შევიდა კანონში „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“, ხოლო 2023 წლის 14 ივნისს დამტკიცდა საქართველოს კანონი „ელექტრონული კომერციის შესახებ“.

2023 წლის ნოემბერში მიღებულ იქნა „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დოკუმენტი, ასევე, მიღებულია ახალი კანონი „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“. გარდა ამისა, დადგენილება დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესის დამტკიცების თაობაზე და დავების განმხილველი კომისიის წევრებისა და თავმჯდომარის შერჩევის, წარდგინების, დანიშვნის, გათავისუფლებისა და შრომის ანაზღაურების წესის დამტკიცების თაობაზე ძალაში შევიდა 2023 წლის 26 ივლისს.

აღსანიშნავია, რომ ბიუჯეტიდან გამოიყო თანხა საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის შექმნისთვის, რომელიც 2022 წლის 1 ნოემბრიდან აქტიურად ახორციელებს კანონის აღსრულებას. 2023 წლის აგვისტოში შეიქმნა დავების განმხილველი კომისიის მხარდაჭერის განყოფილება.

ამ დროისთვის რეფორმის მიმდინარე აქტივობებიდან აღსანიშნავია ნორმატიული აქტების გამოცემის პროცესი, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის მიერ „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ ახალი კანონის შესაბამისად. კანონის მიხედვით, 2024 წლის 1 მარტამდე გამოიცემა შემდეგი ნორმატიული აქტები⁴:

- მონაცემთა დაცვაზე ზეგავლენის შეფასების ვალდებულების წარმომდგომი გარემოებების დადგენის კრიტერიუმებისა და შეფასების წესის შესახებ;
- იმ პირთა წრის განსაზღვრის შესახებ, რომლებსაც არ აქვთ ვალდებულება, განსაზღვრონ /დანიშნონ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი;
- აღამიანის ძირითადი უფლებებისა და თავისუფლებებისთვის მნიშვნელოვანი საფრთხის შემცველი ინციდენტის განსაზღვრის კრიტერიუმები, და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურისთვის ინციდენტის შეტყობინების წესი;
- პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის მიერ სპეციალური წარმომადგენლის რეგისტრაციის წესი.

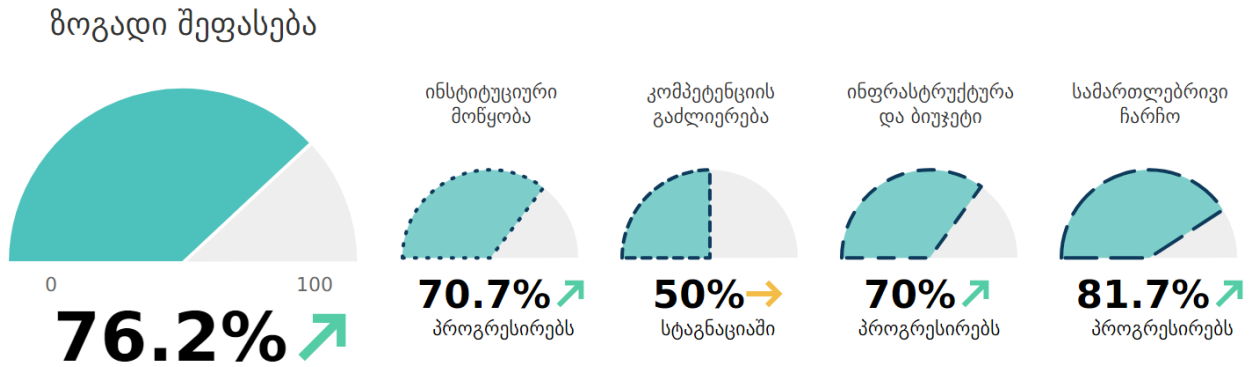
რაც შეეხება სამომავლო აქტივობებს, „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონიდან გამომდინარე, იგეგმება „საავტორო და მომიჯნავე უფლებების შესახებ“ კანონში ცვლილებები. გარდა ამისა, კანონი ითვალისწინებს საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოსთვის ბიუჯეტის გამოყოფას ახალი ფუნქციების უზრუნველსაყოფად. 2024 წლის 1 ივნისიდან, პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონის თანახმად, ძალაში შევა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის დანიშვნის ვალდებულება. საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მხრიდან ასევე იგეგმება, მომხმარებელთა უფლებების დეპარტამენტის ახალი რეგულაციებით გათვალისწინებული უფლებამოსილების შესრულებისთვის, შესაბამისი კადრების კვალიფიკაციის ამაღლება.

ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაზე წარმოდგენილია რეფორმის განმახორციელებელი უწყებების გამოკითხვის შედეგები, რომლის მიხედვითაც ელექტრონული კომერციის ქვეშ დაგეგმილი აქტივობების შესრულება 76.2 პროცენტით არის შეფასებული. შესრულების ყველაზე მაღალი

⁴ [საქართველოს კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ](#)

მაჩვენებელი სამართლებრივი ჩარჩოს (81.7%) განზომილების ქვეშ დაგეგმილ აქტივობებში დაფიქსირდა. შესრულების მაღალი მაჩვენებელია ინსტიტუციური მოწყობისა (70.7%) და ინფრასტრუქტურისა და ბიუჯეტის (70%) მიმართულებით დაგეგმილ აქტივობებშიც. ყველაზე დაბალი მაჩვენებლით კომპეტენციის გაძლიერების (50%) ქვეშ დაგეგმილი აქტივობები შეფასდა (დიაგრამა 1).

დიაგრამა 1. რეფორმის განმახორციელებელი უწყებების გამოკითხვის შედეგები⁵

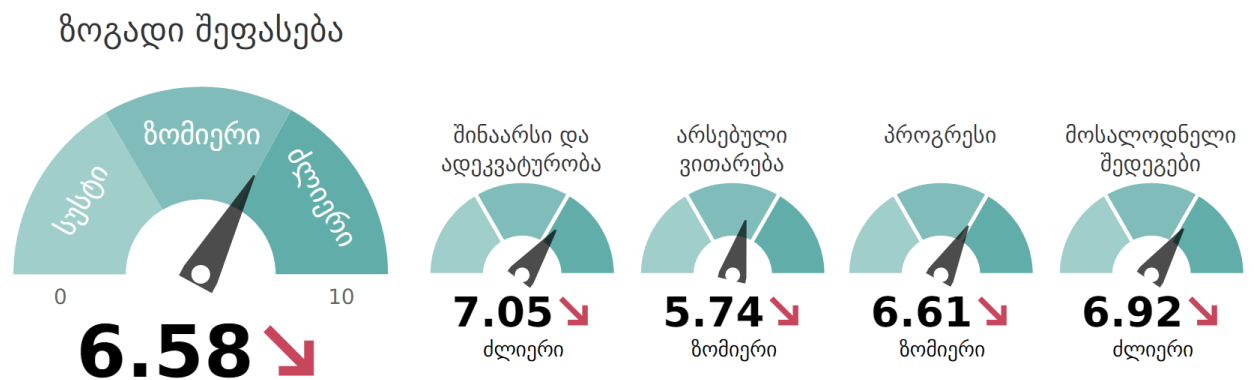


დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვა

ელექტრონული კომერციის რეფორმაზე ჩატარებული საჯარო-კერძო დიალოგის შეხვედრაზე დაინტერესებული მხარეების (რეფორმის განმახორციელებელი სახელმწიფო უწყებების გარდა) ანონიმური გამოკითხვის საფუძველზე, რეფორმა 10 ქულიდან 6.58 ქულით შეფასდა, რაც შეხვედრის მონაწილეების მიერ რეფორმის მიმდინარეობის დადებით შეფასებაზე მიუთითებს.

დიაგრამა 2-ზე წარმოდგენილია დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვის შედეგები, რომლის მიხედვითაც რეფორმის შინაარსი და ადეკვატურობა და მოსალოდნელი შედეგები შეფასებულია, როგორც ძლიერი, ხოლო პროგრესი და რეფორმის სფეროში არსებული ვითარება - როგორც ზომიერი.

დიაგრამა 2. დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვის შედეგები ელექტრონული კომერციის რეფორმის შეფასებაზე



⁵ რეფორმის პროგრესის შეფასების ოთხ მიმართულებას მიენიჭა შესაბამისი წონები, თითოეული განზომილების ქვეშ მოაზრებული აქტივობების სიმრავლის, მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით. წონები გადანაწილდა შემდეგვარად: სამართლებრივი ჩარჩო - 60%; ინსტიტუციური მოწყობა - 22.5%; ინფრასტრუქტურა და ბიუჯეტი - 12.5%; კომპეტენციის გაძლიერება - 5%.

საჯარო-კერძო დიალოგი

ელექტრონული კომერციის შესახებ გამართულ საჯარო-კერძო დიალოგში მონაწილეობა მიიღეს როგორც სამთავრობო, ისე კერძო სექტორის წარმომადგენლებმა. მონაწილეებმა გამოთქვეს თავიანთი მოსაზრებები რეფორმის მნიშვნელობის შესახებ და წარმოადგინეს მისი უკეთ განხორციელების შესაძლო გზები.

ანგარიშის მოცემულ ნაწილში შეჯამებულია საჯარო-კერძო დიალოგის ღონისძიების მონაწილეთა მიერ გამოთქმული მოსაზრებები:

- ღონისძიების გახსნითი ნაწილის შემდეგ, პროექტ „რეფორმეტრის“ გუნდმა წარადგინა რეფორმის პროგრესის ინდიკატორები და რეფორმის ფარგლებში სამომავლოდ დაგეგმილი აქტივობები. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის წარმომადგენელმა მიმოიხილა ახალი კანონი „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ და ყურადღება გაამახვილა კანონის იმ ნაწილებზე, რომლებიც ყველაზე მეტად ეხება ელექტრონული კომერციის სექტორს, კერძოდ:
 - i) მონაცემთა სუბიექტის თანხმობის საჭიროება მონაცემთა დამუშავებისათვის, ზეპირად ან წერილობით;
 - ii) მონაცემთა სუბიექტის თანხმობის საჭიროება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების დამუშავებისას;
 - iii) მონაცემთა მეტად დაფარვის პრიორიტეტი, როგორც ალტერნატიული მიდგომის არჩევამდე ავტომატურად გამოყენებული საწყისი მეთოდი ახალი პროდუქტის ან მომსახურების შექმნისას
 - iv) პერსონალურ მონაცემებთან დაკავშირებული რისკის განსაზღვრა პერსონალური მონაცემების მნიშვნელოვან რაოდენობაზე წვდომის მქონე ორგანიზაციებისათვის და მონაცემთა დაცვის ოფიცრის დანიშნის ვალდებულება.
- საქართველოს ეროვნული ბანკის გუნდმა მიმოიხილა დავების გადაწყვეტის კომისიის საქმიანობა და ხაზი გაუსვა ამ უკანასკნელის ძირითად პასუხისმგებლობებს. დავების გადაწყვეტის კომისიის მიზანია საგადახლო მომსახურების მომხმარებლებსა და საგადახლო მომსახურების პროვაიდერებს (ლიცენზირებული კომერციული ბანკები, ციფრული ბანკები, მიკრო ბანკები, რეგისტრირებული საგადახლო მომსახურების პროვაიდერები და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციები) შორის დავების კოლეგიურად განხილვა. კომისიის მიერ მონიტორინგის მიზნით შეიძლება იყოს: i) არასანქცირებული გადახდის ოპერაცია; ii) არასწორი და დაგვიანებული გადახდის ოპერაცია; iii) გადახდის საფასურის არასწორი ოდენობის დებეტირება; iv) ფულის განაღდება, ანგარიშზე თანხის შეტანა და ა.შ. სებ-ის წარმომადგენელმა ხაზი გაუსვა, რომ დავების გადაწყვეტის კომისიის საქმიანობა გაზრდის მომხმარებლის უსაფრთხოებას ელექტრონული კომერციის პლატფორმებზე. გარდა ამისა, გაიზრდება ელექტრონული გადახდების მიმართ ნდობა, რაც კიდევ უფრო წახალისებს საქართველოში ელექტრონულ კომერციას.
- საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს წარმომადგენელმა შეაჯამა ელექტრონული კომერციისა და მოხმარებელთა უფლებების სფეროში სააგენტოს უფლებამოსილებების გაფართოებასთან დაკავშირებული საკითხები, რომლებიც გამომდინარეობს „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ ახლად მიღებული კანონიდან. პრეზენტაციაში ხაზი გაესვა რამდენიმე მიმართულებას:
 - i) სააგენტოს უფლებამოსილების გაფართოება და გავრცელება მოვაჭრეებიდან ელექტრონული კომერციის პლატფორმებზე;
 - ii) ელექტრონული კომერციის პლატფორმაზე გამყიდველების შესახებ ინფორმაციის, მათ შორის მოვაჭრის სახელისა და სავაჭრო პოლიტიკის მკაფიოდ მითითება;

iii) ახალი კანონის ფარგლებში ელექტრონული ხელშეკრულებების განმარტების განსაზღვრა.

ღონისძიების დასკვნით ნაწილში შეხვედრის მონაწილეებს შორის გაიმართა დისკუსია, რომლის დროსაც დამსწრეებმა საკუთარი მოსაზრებები გამოთქვეს რამდენიმე მნიშვნელოვან თემასთან დაკავშირებით.

- დისკუსიის დროს ხაზი გაესვა გამოწვევებს, რომლებიც დაკავშირებულია ელექტრონული კომერციის სექტორის ზომის ზუსტ შეფასებასთან. მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ონლაინ შესყიდვების მნიშვნელოვანი ნაწილი ხასიათდება ნაღდი ანგარიშსწორებით ან პირდაპირი გადარიცხვებით მოვაჭრეთა პირად ანგარიშებზე. შესაბამისი მონაცემების არარსებობის გამო, მსგავსი შესყიდვები არ შედის ელ-კომერციის საერთო მოცულობაში და იწვევს უზუსტობებს სექტორის ზომის შეფასებისას.
- დიალოგის შემდეგი ნაწილი დაეთმო კითხვებს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოსთან, ელექტრონული კომერციის დავების მართვის შესახებ. ხაზი გაესვა, რომ წახალისებულია, რომ მომხმარებლებმა და გამყიდველებმა დავები ინდივიდუალურად, ერთმანეთში მოლაპარაკების გზით გადაწყვიტონ და მხოლოდ მაშინ მიმართონ შესაბამის სამთავრობო ორგანოს, თუ შეთანხმება არ იქნა მიღწეული. აღინიშნა, რომ იმ შემთხვევაში, როდესაც საჩივარი ეხება ელექტრონული კომერციის პლატფორმის საშუალებით შეძენილი პროდუქტის ერთზე მეტ ასპექტს, სააგენტო საჩივარს გადასცემს შესაბამის ორგანოს ან მათთან ერთად შეთანხმებულად მუშაობს. მონაწილეებმა ხაზი გაუსვეს ორ გამოწვევას: პირველ რიგში, საჩივრის ფორმები განსხვავდება სახელმწიფო სტრუქტურების მიხედვით, რაც იწვევს ფორმის ხელახლა შევსების აუცილებლობას და მეორე, მომხმარებლებმა შეიძლება არ იცოდნენ კონკრეტულად რომელ უწყებას უნდა მიმართონ. შესაბამისად, მონაწილეებმა ხაზი გაუსვეს საჩივრების ფორმების ჰარმონიზაციისა და ერთიანი ონლაინ პლატფორმის შექმნის დადებით მხარეებს.
- მონაწილეებმა ასევე ყურადღება გაამახვილეს გარკვეულ ორგანიზაციებში მონაცემთა დაცვის ოფიცრის დანიშვნის აუცილებლობაზე: „საჯარო დაწესებულება, სადაზღვევო ორგანიზაცია, კომერციული ბანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, საკრედიტო ბიურო, ელექტრონული კომუნიკაციის კომპანია, ავიაკომპანია, აეროპორტი, სამედიცინო დაწესებულება, აგრეთვე დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირი/დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი, რომელიც ამუშავებს დიდი რაოდენობით მონაცემთა სუბიექტების მონაცემებს ან ახორციელებს მათი ქცევის სისტემატურ და მასშტაბურ მონიტორინგს, ვალდებული არიან დანიშნონ ან განსაზღვრონ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი“.⁶ კერძო სექტორის წარმომადგენლებმა შეშფოთება გამოთქვეს, რომ ორგანიზაციების დიდი ნაწილი, რომლებიც ქმნიან ციფრულ პლატფორმებსა და ვებსაიტებს, ასევე ელექტრონული კომერციის სხვა სერვისებს, არიან მცირე საწარმოები, სტარტაპები ან ინდივიდუალური მეწარმეები, რომელთა რესურსები მნიშვნელოვნად შეზღუდულია მონაცემთა დაცვის სპეციალური ოფიცრის დაქირავებისთვის. დისკუსიისას კიდევ ერთხელ გაესვა ხაზი, რომ კანონი ყველა კომპანიაზე ვრცელდება, მიუხედავად მათი სტრუქტურისა თუ ფორმისა და ოფიცრის საჭიროება ფასდება კანონით განსაზღვრული კრიტერიუმების შესაბამისად.

ასევე, განიმარტა, რომ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის ცალკე პოზიციის ნაცვლად, კომპანიებს უფლება აქვთ, ოფიცრის უფლება-მოვალეობები დააკისრონ უკვე არსებულ თანამშრომელს, დაქირავონ სპეციალიზებული კომპანია ან კონსულტანტი, ან სხვა კომპანიებთან ერთად დაასაქმონ საერთო ოფიცერი, თუმცა, ნებისმიერ მსგავს შემთხვევაში ინტერესთა კონფლიქტი თავიდან უნდა იქნას აცილებული. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახური კომპანიების რეგულარულ მონიტორინგს ჩაატარებს და კანონის შეუსრულებლობა გამოიწვევს გაფრთხილებებს ან ადმინისტრაციულ ჯარიმებს. გარდა ამისა, შეხვედრისას დაზუსტდა, რომ „დიდი რაოდენობით მონაცემები“

⁶ [საქართველოს კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ](#)

განიმარტება როგორც მონაცემები, სულ მცირე, ბოლო საყოველთაო აღწერის მიხედვით დადგენილი საქართველოს მოსახლეობის 3 პროცენტისა.

- დიალოგის დასკვნით ნაწილში, მონაწილეებმა ისაუბრეს ონლაინ პლატფორმების მიერ გასათვალისწინებელ ახალ საკითხებთან დაკავშირებით. აღინიშნა, რომ სამომხმარებლო დავებისგან თავის დასაცავად, პლატფორმებმა თითოეულ გამყიდველთან უნდა გააფორმონ ინდივიდუალური კონტრაქტი და ნათლად მიუთითონ მათი სახელი და სავაჭრო პოლიტიკა პლატფორმაზე. ამასთან, საჭიროა, რომ პლატფორმამ მკაფიოდ მიუთითოს, როდესაც პროდუქტის გამყიდველი თავად არის.
- გარდა ამისა, ხაზი გაესვა კერძო სექტორში ცნობიერების ამაღლებისა და ინფორმაციის გავრცელების საჭიროებას. კერძო სექტორის მონაწილეებმა გამოხატეს მზაობა, რომ ხელი შეუწყონ კომუნიკაციას მხარეებს შორის, ხოლო დამსწრე სამთავრობო დაინტერესებულმა მხარეებმა გამოთქვეს მზადყოფნა აქტიური დიალოგის გასაგრძელებლად, სექტორული შეხვედრებისა და კერძო სექტორისთვის სახელმძღვანელო მითითებების შემუშავების მიღმა. საჯარო-კერძო დიალოგის მონაწილეები ასევე შეთანხმდნენ, რომ ელექტრონული კომერციის სექტორის პოპულარიზაციისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს მომხმარებელთა ნდობის გაზრდას ონლაინ პლატფორმებისა და მოვაჭრეების მიმართ. შესაბამისად, შეიძლება სასარგებლო იყოს მიზნობრივი კამპანია, რომელიც გაავრცელებს ინფორმაციას მომხმარებელთა უფლებებისა და პერსონალური მონაცემების დაცვის საკითხების შესახებ.

ელექტრონული კომერციის რეფორმის ინდიკატორები

ელექტრონული კომერციის რეფორმის პროგრესის შეფასების მიზნით, „რეფორმეტრის“ გუნდმა რიგი ეკონომიკური ინდიკატორები შეარჩია, რომელთა ნაწილი ელექტრონული კომერციის სფეროსთან დაკავშირებული ზოგადი მაჩვენებლების შეფასების, ხოლო ნაწილი - ელექტრონული კომერციის რეფორმის შედეგებზე დაკვირვების შესაძლებლობას იძლევა.

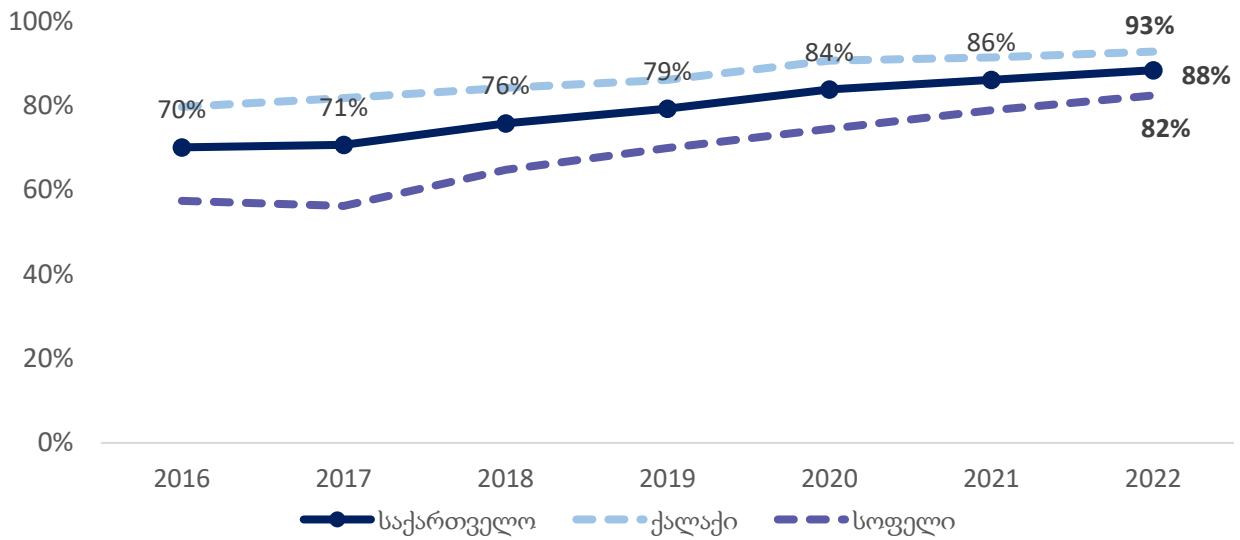
1. ელექტრონული კომერციის სფეროსთან დაკავშირებული ზოგადი ინდიკატორები

ციფრული ინფრასტრუქტურა და განათლება ელექტრონული კომერციის განვითარებისთვის მნიშვნელოვან ასპექტებს წარმოადგენს. აღსანიშნავია, რომ ინტერნეტზე წვდომა და ციფრული უნარების განვითარება ადამიანებსა და ბიზნესებს უხმარებათ, რომ ჩაერთონ ელექტრონული კომერციის აქტივობებში.

1.1. ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები

დიაგრამა 1.1-ის მიხედვით, 2016-2022 წლებში, იმ შინამეურნეობების წილი, რომელთაც ინტერნეტზე აქვთ წვდომა, 70%-დან 88%-მდე გაიზარდა. თუმცა, ჯერ კიდევ არსებობს განსხვავება ქალაქსა (93% 2022 წელს) და სოფლად (82% 2022 წელს) მცხოვრებ შინამეურნეობებს შორის. აღსანიშნავია, რომ იგივე მაჩვენებელი 2022 წელს მსოფლიოში საშუალოდ 66%-ს, განვითარებად ქვეყნებში - 57%-ს, ხოლო განვითარებულ ქვეყნებში - 90%-ს უტოლდებოდა.

დიაგრამა 1.1. ინტერნეტით უზრუნველყოფილი მინამეურნეობების წილი, 2016-2022

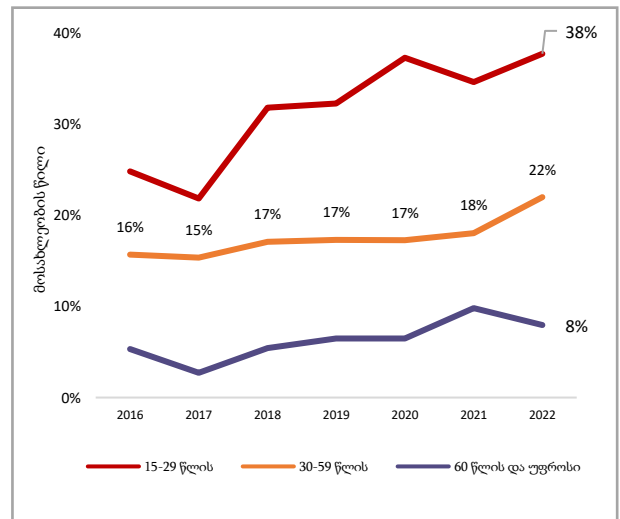
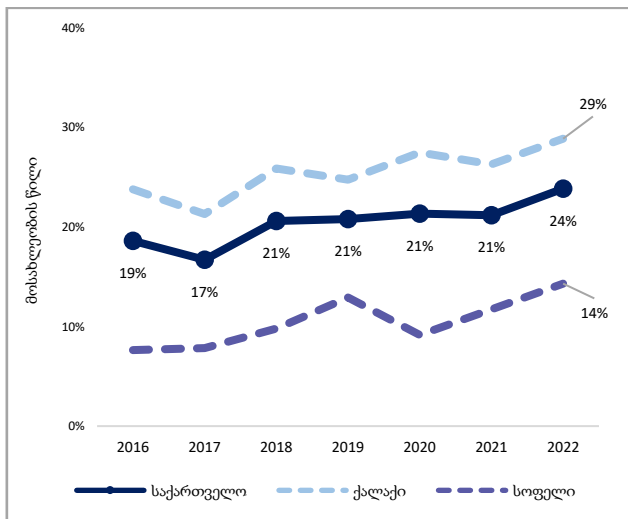


წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური.

1.2. საქონლისა და მომსახურების შეძენა ან შეუკვთა ინტერნეტით

აღნიშნული ინდიკატორი 15 წელს გადაცილებული მოსახლეობის იმ წილს განსაზღვრავს, რომელმაც 2016-2022 წლებში შეიძინა ან შეუკვთა საქონელი ან მომსახურება ინტერნეტის მეშვეობით. მარცხენა დიაგრამა გვიჩვენებს, რომ 2022 წელს მოსახლეობის 24%-მა შეუკვთა ან შეიძინა საქონელი ან მომსახურება ონლაინ. ამ მხრივ, მნიშვნელოვანი განსხვავებაა ქალაქისა (29%) და სოფლის (14%) მოსახლეობას შორის. მარჯვენა დიაგრამაზე მოცემულია ჩაშლილი ასაკობრივი ჯგუფების მიხედვით, რომლის მიხედვითაც, ყველაზე აქტიური 15-დან 29 წლამდე მოსახლეობაა.

დიაგრამა 1.2. 15+ წლის მოსახლეობის წილი, რომელმაც შეიძინა ან შეუკვთა საქონელი/მომსახურება ინტერნეტის მეშვეობით, 2016-2022



წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

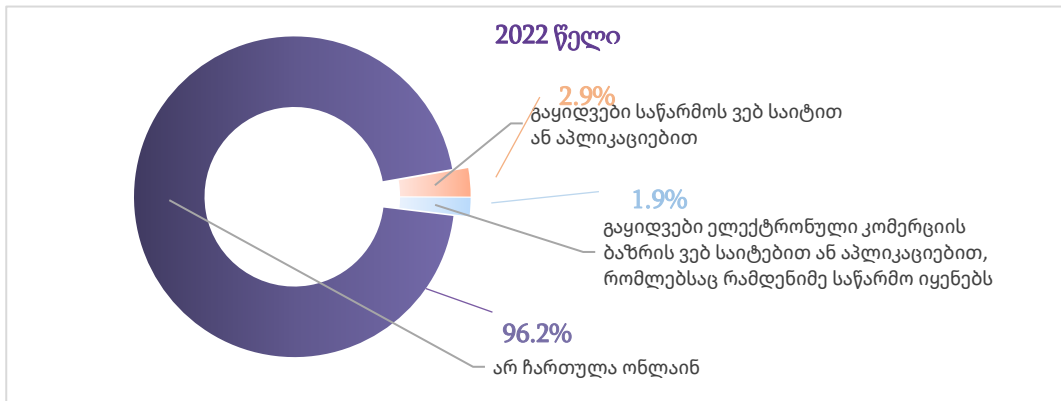
2. ელექტრონული კომერციის რეფორმის შედეგებთან დაკავშირებული ინდიკატორები

ელექტრონული კომერციის რეფორმა მიზნად ისახავს საქართველოში ელექტრონული კომერციის ხელშეწყობას, სამართლებრივი ჩარჩოს განვითარების, ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის პლატფორმების სანდოობის გაზრდისა და საერთაშორისო ბაზრებზე ბიზნესის წვდომის გაფართოების გზით..

2.1. საწარმოთა წილი, რომლებიც ეწეოდნენ საქონლის/მომსახურების ონლაინ გაყიდვებს

დიაგრამა 2.1 გვიჩვენებს იმ საწარმოების წილს, რომლებიც 2022 წელს საქონლის ან მომსახურების ონლაინ გაყიდვებში იყვნენ ჩართული. როგორც დიაგრამიდან ჩანს, საწარმოების 2.9%-მა გაყიდა საქონელი/მომსახურება საკუთარი ვებ-გვერდების ან აპლიკაციების მეშვეობით, 1.9%-მა გამოიყენა ელექტრონული კომერციის საერთო პლატფორმა ან აპლიკაცია, ხოლო 96.2% საერთოდ არ ჩართულა ონლაინ გაყიდვებში.

დიაგრამა 2.1. საწარმოთა წილი, რომლებიც ეწეოდნენ საქონლის/მომსახურების ონლაინ გაყიდვებს, 2022



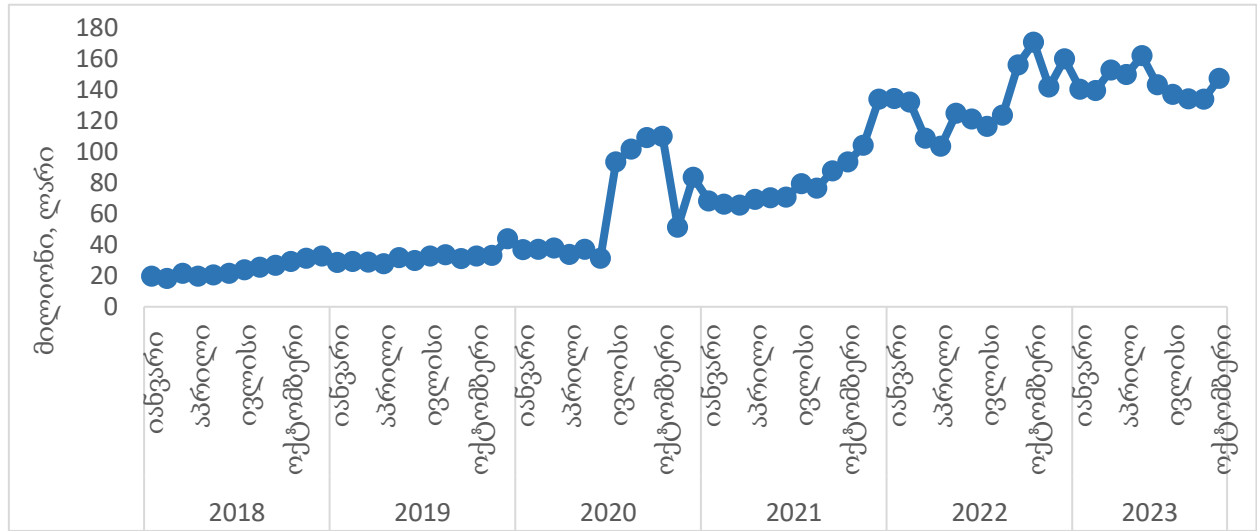
შენიშვნა: პროცენტული მაჩვენებელი გაანგარიშებულია მხოლოდ იმ საწარმოებისთვის, რომელთაც შესაბამის პერიოდში ჰქონდათ ინტერნეტთან წვდომა.

წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

2.2. ადგილობრივი ელექტრონული კომერცია

მომდევნო დიაგრამა გვიჩვენებს ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის მოცულობას, რომელიც მოიცავს ელექტრონული კომერციის ტერმინალებით შესრულებულ ოპერაციებს (ქართული და უცხოური ბარათებით) ყველა სავაჭრო-მომსახურების ობიექტში, გარდა აზარტული თამაშების და სახელმწიფო დაწესებულებებში გადახდებისა. მოცემული ინდიკატორი 2020–2023 წლებში მნიშვნელოვან ზრდას განიცდის წინა წლებთან შედარებით, ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ზრდა 2020 წელს 99%-ს გაუტოლდა, 2021 წელს - 29%-ს, 2022 წელს - 62%-ს, ხოლო 2023 წლის ოქტომბრის მონაცემებით - 12%-ს.

დიაგრამა 2.2. ადგილობრივი ელექტრონული კომერცია, 2018–2023

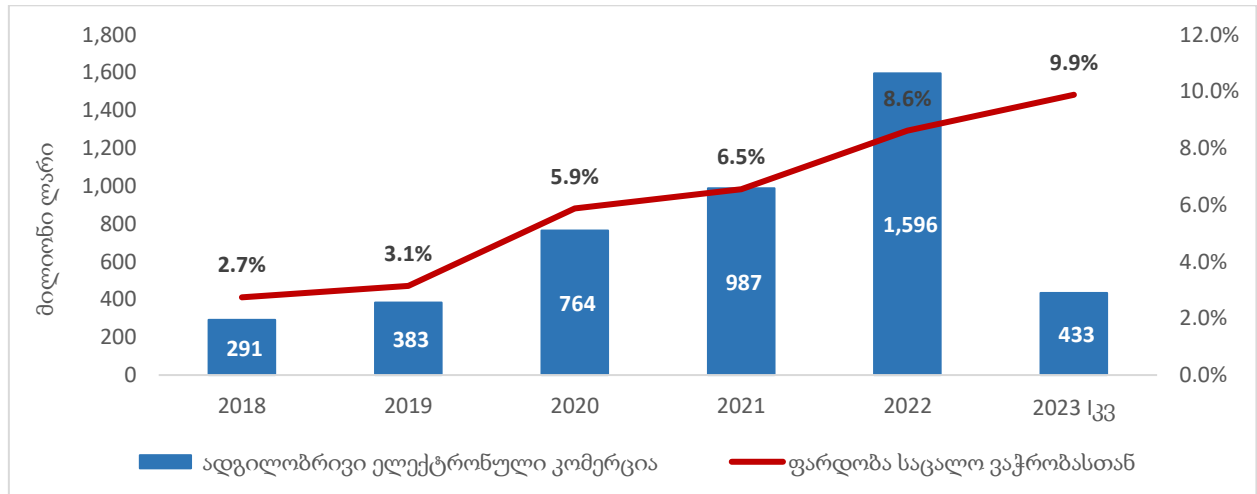


წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

2.3. ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა საცალო ვაჭრობასთან

აღნიშნული ინდიკატორი გვიჩვენებს ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის განვითარებას საცალო ვაჭრობის სექტორის ბრუნვასთან მიმართებით. ამ კუთხით შეინიშნება დადებითი ტენდენცია 2018 წელს 2.7%-დან, 2023 წელის პირველი კვარტალში 9.9%-მდე ზრდის სახით.

დიაგრამა 2.3 ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა საცალო ვაჭრობასთან, 2018–2022

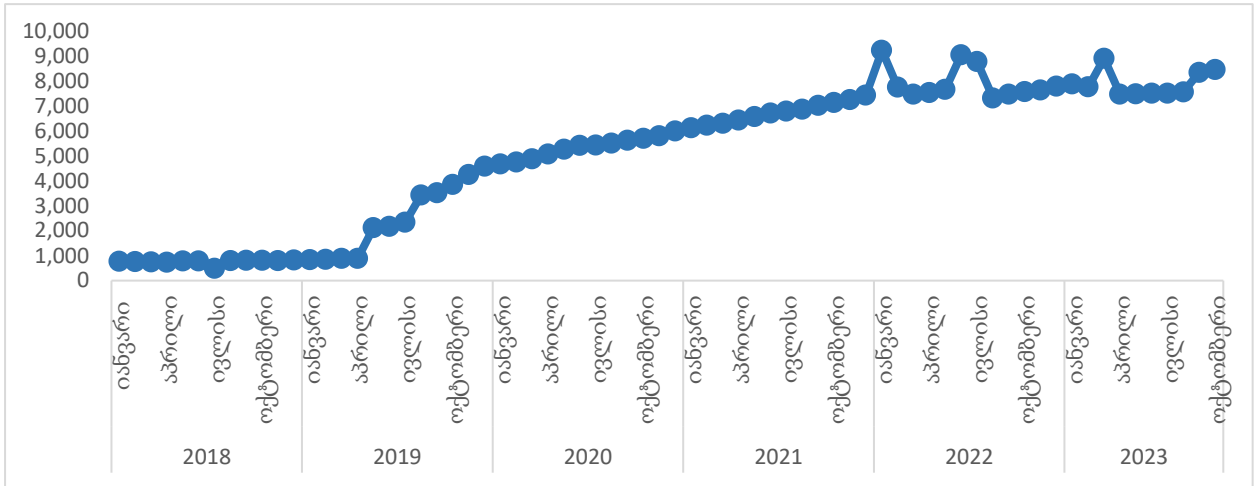


წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი, საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

2.4. ელექტრონული კომერციის ტერმინალების რაოდენობა

შემდეგი ინდიკატორი, რომელიც ელექტრონული კომერციის ტერმინალების რაოდენობას განსაზღვრავს, ელექტრონულ კომერციაში ბიზნესების ჩართულობაზე მიუთითებს. ტერმინალების რაოდენობა 2019 წლიდან იზრდება, რაც ელექტრონულ კომერციაში მეტი ბიზნესის მონაწილეობით არის განპირობებული.

დიაგრამა 2.4. ელექტრონული კომერციის ტერმინალების რაოდენობა, 2018–2023

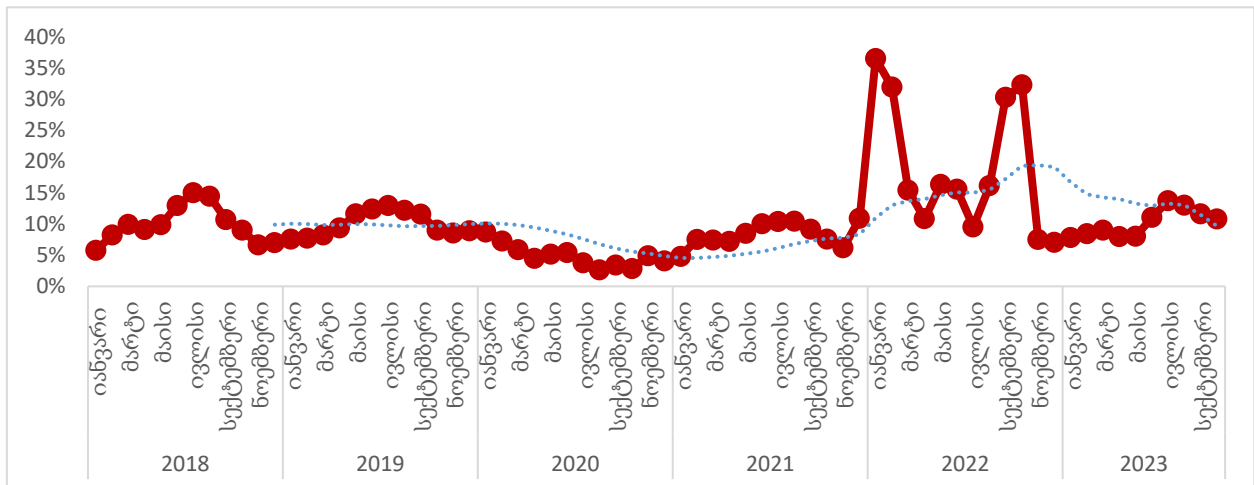


წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

2.5. უცხოური ბარათებით გადახდების წილი ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციაში

ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის პლატფორმების მიმართ ნდობის გაზრდითა და ბიზნესების საერთაშორისო გადახდებთან და, შესაბამისად, საერთაშორისო ბაზრებთან წვდომის წახალისებით, ელექტრონული კომერციის რეფორმა საქართველოს ექსპორტის პოტენციალზეც ახდენს გავლენას. **დიაგრამა 2.5** გვიჩვენებს უცხოური ბარათებით გადახდების წილს ელექტრონულ კომერციაში. 2020 წელს, 2019 წელთან შედარებით, უცხოური ბარათებით გადახდების წილმა საგრძნობლად იკლო, რაც, შესაძლოა, Covid-19-ის პანდემიითა და მასთან დაკავშირებული შეზღუდვებით იყო განპირობებული. ვითარება შედარებით გაუმჯობესდა 2021 წელს, და შემდგომ 2022 წელს. 2023 წელს აღნიშნული რყევები დასტაბილურდა.

დიაგრამა 2.5. უცხოური ბარათებით გადახდების წილი ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციაში



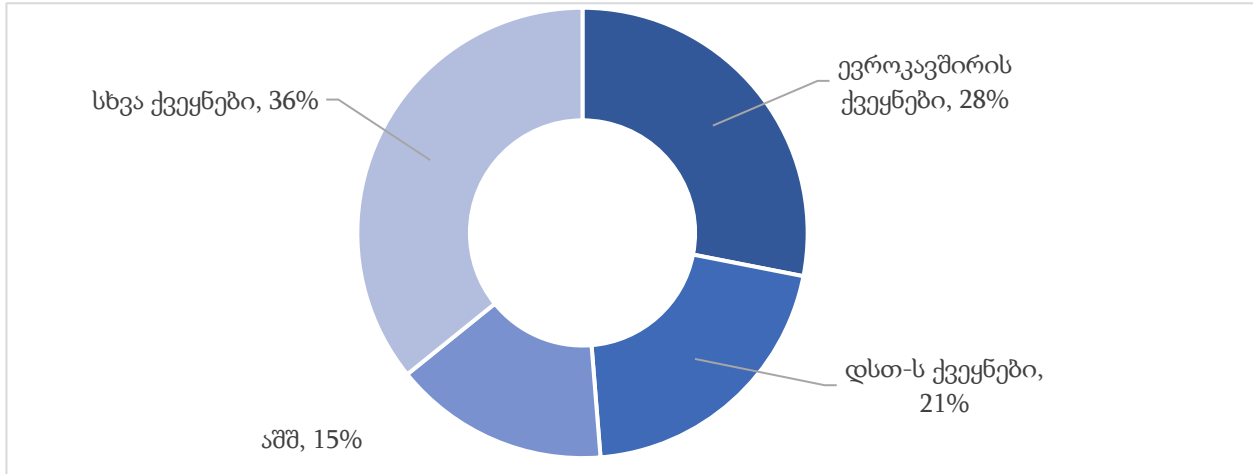
შენიშვნა: ელექტრონული კომერცია მოიცავს გადახდებს ყველა სავაჭრო-მომსახურების ობიექტში, გარდა აზარტულ თამაშებზე გადახდებისა

წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

2.6. ქვეყნის ფარგლებს გარეთ ვებ-გაყიდვების ღირებულების პროცენტული განაწილება

საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მიერ გამოკითხულ ქართულ საწარმოებზე დაყრდნობით, საქართველოს ფარგლებს გარეთ მათი ონლაინ გაყიდვების უდიდესი წილი ევროკავშირის მოდის (28%), რომელსაც მოსდევს დსთ-ს ქვეყნები (21%) და აშშ (15%).

დიაგრამა 2.6. ქვეყნის ფარგლებს გარეთ ვებ-გაყიდვების პროცენტული განაწილება, 2022

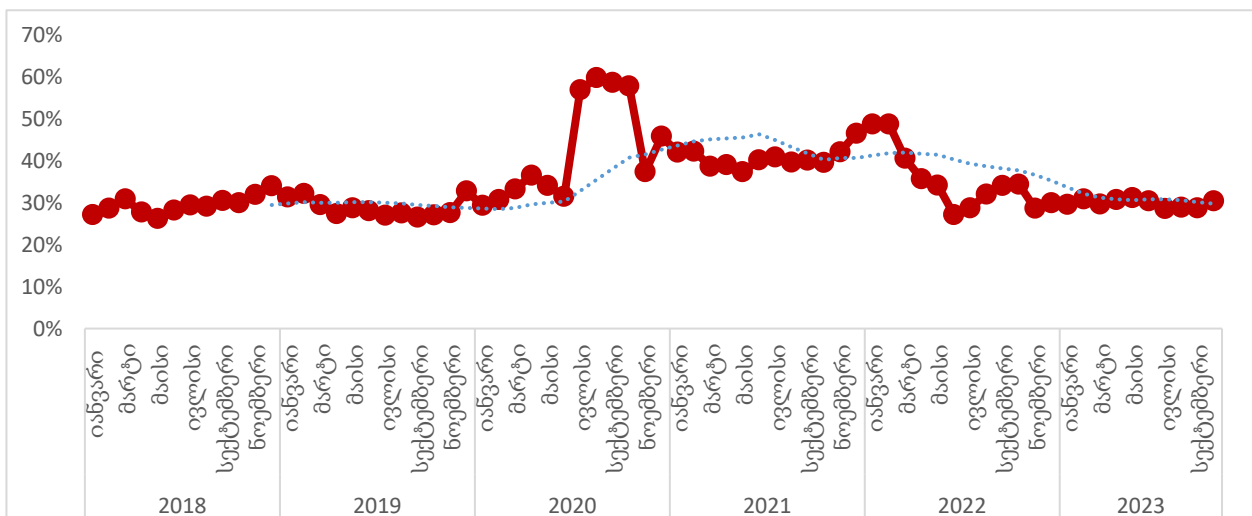


წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

2.7. ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა ჯამურ ელექტრონულ კომერციასთან

აღნიშნული ინდიკატორი გვიჩვენებს ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობას ჯამურ ელექტრონულ კომერციასთან. ჯამური ელექტრონული კომერცია მოიცავს ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციას და ქართული ბარათებით ქვეყნის გარეთ განხორციელებულ ელექტრონული კომერციის ოპერაციებს. შესაბამისად, 2022 წელს აღნიშნული მაჩვენებლის შემცირება მიანიშნებს ელექტრონული კომერციის ადგილობრივი პლატფორმების პოპულარობის ზრდაზე უცხოურ პლატფორმებთან შედარებით. დღეისათვის ელექტრონული კომერციის 70% უცხოურ პლატფორმებზე ხორციელდება.

დიაგრამა 2.7. ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა ჯამურ ელექტრონულ კომერციასთან, 2018–2023



წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

დანართი N1. დაინტერესებულ მხარეთა კითხვარი

რეფორმის შინაარსი და ადეკვატურობა

1. რამდენად შეესაბამება ელექტრონული კომერციის რეფორმის მიზნები სექტორში არსებულ გამოწვევებს?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. რამდენად არის უზრუნველყოფილი დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა რეფორმის შემუშავებისა და განხორციელების პროცესში?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

რეფორმის პროგრესი

3. როგორ შეაფასებდით ელექტრონული კომერციის რეფორმის ფარგლებში დღეის მდგომარეობით განხორციელებულ ღონისძიებებს?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. რამდენად უწყობს ხელს რეფორმის ფარგლებში გატარებული და დაგეგმილი ღონისძიებები ელექტრონული კომერციის განვითარების შემზღვეველი ფაქტორების დაძლევას?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

არსებული ვითარება

5. როგორ შეაფასებდით ელექტრონული კომერციის სფეროში არსებულ მდგომარეობას?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

მოსალოდნელი შედეგები

6. მოხდება თუ არა რეფორმის განხორციელებით დასახული მიზნების მიღწევა?

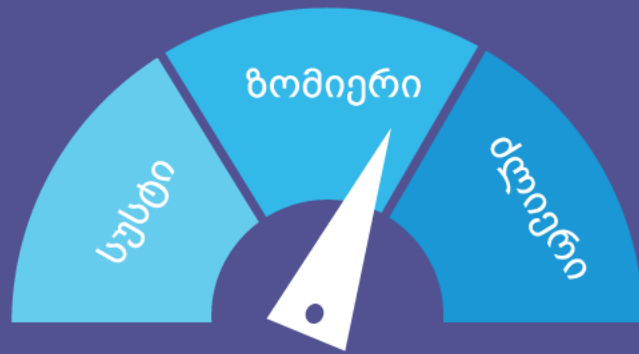
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. არის თუ არა რეფორმით გათვალისწინებული ღონისძიებები დასახული მიზნების მიღწევის ოპტიმალური გზა?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

დანართი N2. ელექტრონული კომერციის რეფორმის საჯარო-კერძო დიალოგზე წარმოდგენილი პრეზენტაციები

USAID-ის ეკონომიკური მმართველობის პროგრამა



რეფორმეტრი

თითოეული რეფორმის კვალდაკვალ

შენიშვნა: ამ პრეზენტაციის მომზადება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის მიერ, USAID-ის მეშვეობით, გაწეული დახმარების შედეგად. პრეზენტაციაში გამოთქმული მოსაზრებები შესაძლოა არ ემთხვეოდეს USAID-ის ან ამერიკის შერთეხული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

ღღის წესრიგი



- ელექტრონული კომერციის რეფორმის მიმდინარეობა - რეფორმის ინდიკატორები
- პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს ახალი კანონი
- საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დამოუკიდებელი კოლეგიური ორგანოს - დავების განმხილველი კომისიის შექმნა
- კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილების გაფართოება ელექტრონული კომერციის სფეროში მომხმარებელთა დაცვის საკითხების მიმართულებით

პროექტის შესახებ



- რეფორმეტრის მიზანია შერჩეული ეკონომიკური რეფორმების პროგრესის ანალიზი, რეფორმით დაინტერესებულ მხარეებს შორის დიალოგის ხელშეწყობა და რეფორმის განმახორციელებელი სამთავრობო უწყებების მხარდაჭერა რეფორმის ცნობადობის და ეფექტიანობის ასამაღლებლად.
- რეფორმეტრის პირველი ფაზა: 2016-2019 წლები
- პროექტის ახალი ეტაპი: 2021-2024 წლები
- სამიზნე რეფორმები:
 - კაპიტალის ბაზრის განვითარების რეფორმა
 - გადახდისუნარობის რეფორმა
 - წყლის რესურსების მართვის რეფორმა
 - ელექტრონული კომერციის რეფორმა
 - ტურიზმის რეფორმა
 - რეგულირების ზეგავლენის შეფასების (RIA) ინსტიტუციონალიზაციის რეფორმა
 - მცირე და საშუალო საწარმოების განვითარების რეფორმა

პროექტის მეთოდოლოგია



1. **სამთავრობო კვლევა** - რეფორმის დანერგვაში ჩართული უწყებების მიერ რეფორმის პროგრესის შეფასება;
2. **დაინტერესებულ მხარეთა გამოკითხვა** - კერძო, საჯარო და სამოქალაქო საზოგადოების მნიშვნელოვან დაინტერესებულ პირთა მიერ რეფორმის და მისი პროგრესის შეფასება;
3. **ეკონომიკური ინდიკატორები** - პროექტის გუნდის მიერ იდენტიფიცირებული ინდიკატორები რეფორმის მიმდინარეობასა და მიღებულ შედეგებზე დასაკვირვებლად



ელექტრონული კომერციის რეფორმის მიზანი

ელექტრონული კომერციის ეკოსისტემის გაუმჯობესება და საქართველოს საექსპორტო პოტენციალის ზრდა

ელექტრონული კომერციის და ელექტრონული ტრანზაქციების მიმართ ნდობის გაზრდა

ელექტრონულ კომერციაში მომხმარებლის უფლებების მაღალი სტანდარტების დანერგვა

რეფორმის განმახორციელებელი სახელმწიფო უწყებები



ელექტრონული კომერციის რეფორმის პროგრესის შეფასება



**საკანონმდებლო
ჩარჩო**

განხორციელებული	მიმდინარე	დაგეგმილი
<ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ჩარჩოს მიღება • საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ კანონში ცვლილება • ელექტრონული კომერციის შესახებ კანონის მიღება • ელექტრონული კომერციის საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის მიღება • ახალი კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ • დადგენილება საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესის დამტკიცების შესახებ • დადგენილება კომისიის წევრებისა და თავმჯდომარის შერჩევის დამტკიცების შესახებ 	<ul style="list-style-type: none"> • ნორმატიული აქტების გამოცემა პერსონალურ მონაცემთა სამსახურის მიერ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ ახალი კანონის შესაბამისად 	<ul style="list-style-type: none"> • საავტორო და მომიჯნავე უფლებების შესახებ კანონში ცვლილება



ელექტრონული კომერციის რეფორმის პროგრესის შეფასება

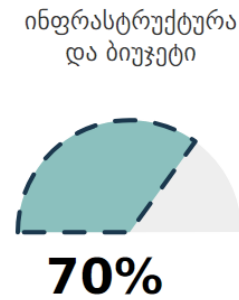
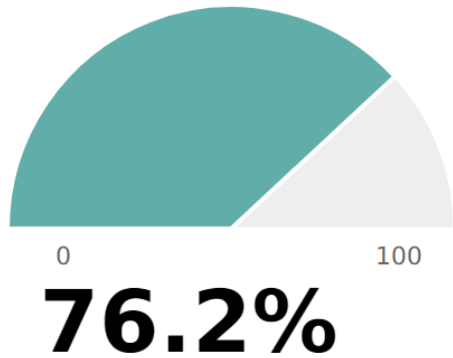


	განხორციელებული	მიმდინარე	დაგეგმილი
ინფრასტრუქტურა და ბიუჯეტი	<ul style="list-style-type: none"> ბიუჯეტიდან გამოყოფილი თანხა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის საქმიანობისთვის 		<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს ბიუჯეტი ახალი ფუნქციების უზრუნველსაყოფად
ინსტიტუციური მოწყობა	<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი ახალი სტრუქტურული ერთეული დავების განმხილველი კომისიის მხარდაჭერის განყოფილება (აპარატი) 	<ul style="list-style-type: none"> დავების განმხილველი კომისიის წევრებით დაკომპლექტება 	<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის სააგენტოს ახალი უფლებამოსილება ელექტრონული კომერციის სფეროში მომხმარებელთა დაცვის საკითხების მიმართულებით პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის ინტიტუტის შემოღება
კომპეტენციის გაძლიერება			<ul style="list-style-type: none"> კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს მომხმარებელთა უფლებების დეპარტამენტის ახალი რეგულაციებით გათვალისწინებული უფლებამოსილების შესრულებისთვის შესაბამისი კადრების კვალიფიკაციის ამაღლება

ელექტრონული კომერციის რეფორმის განმახორციელებელი სამთავრობო უწყებების პროგრესის შეფასება



ზოგადი შეფასება



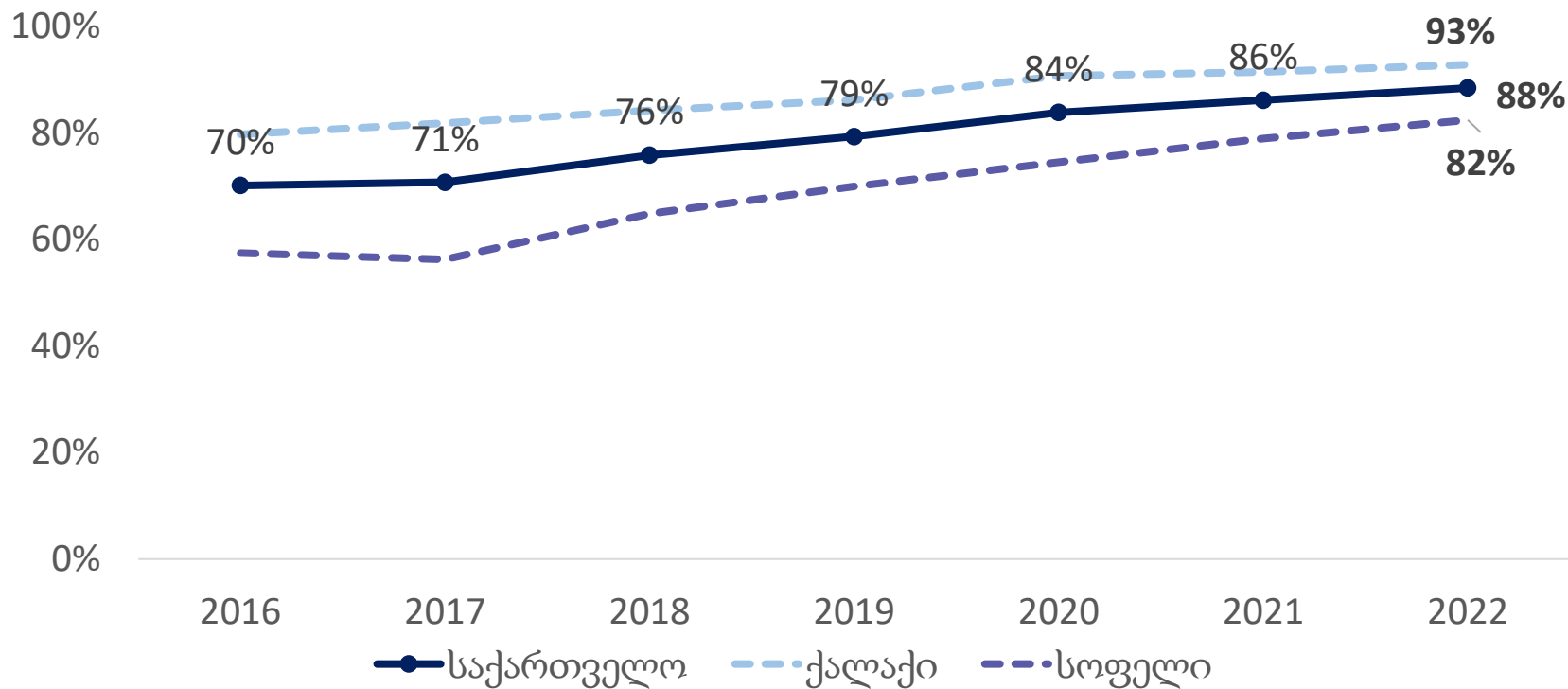


რეფორმის შეფასების ინდიკატორები



ელექტრონულ კომერციასთან დაკავშირებული ზოგადი ინდიკატორები

ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები

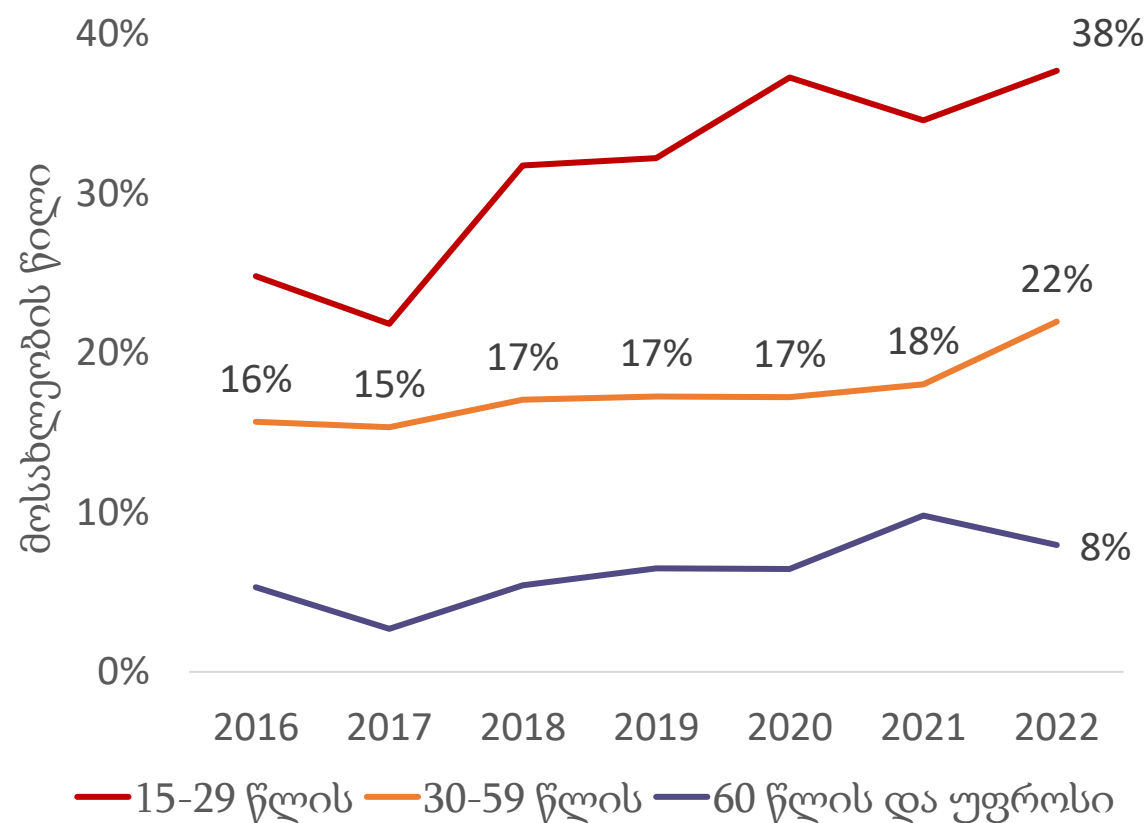
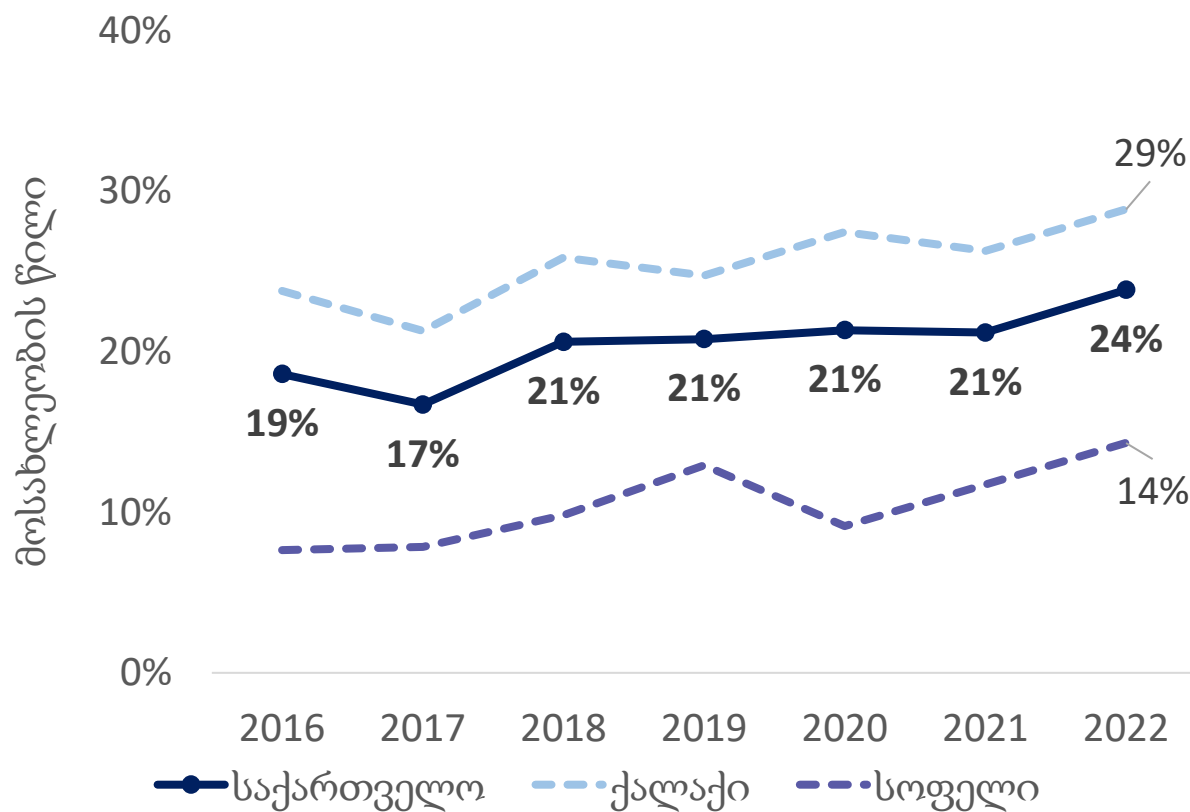


- 2022 წლისთვის მსოფლიოში ინტერნეტით უზრუნველყოფილი მოსახლეობის წილი 66%-ა.

წყარო: International Telecommunication Union

წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

საქონლისა და მომსახურების შეძენა ან შეკვეთა ინტერნეტით



წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

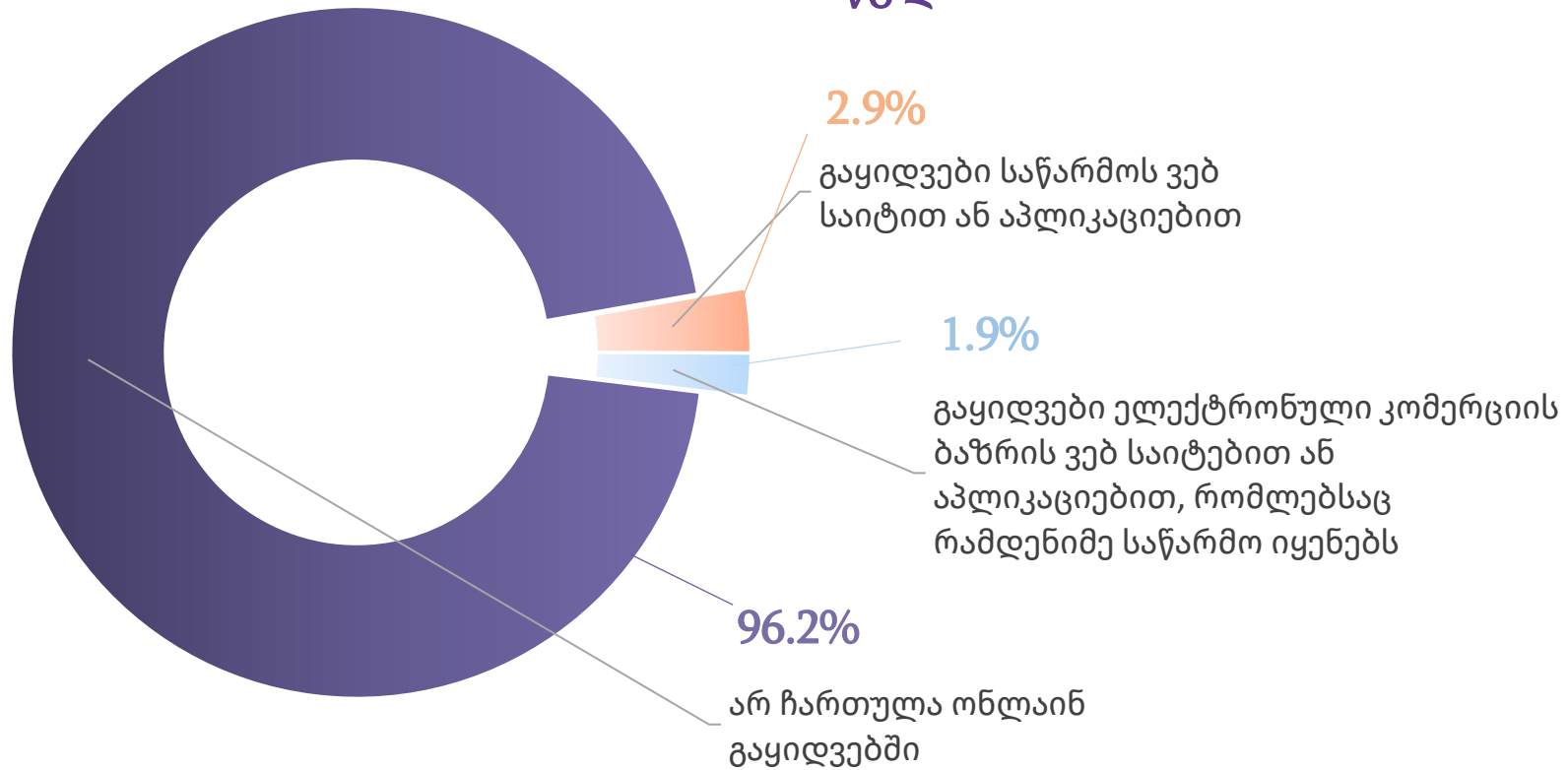


რეფორმასთან დაკავშირებული ინდიკატორები

საწარმოთა წილი, რომლებიც ეწეოდნენ საქონლის/მომსახურების ვებ გაყიდვებს

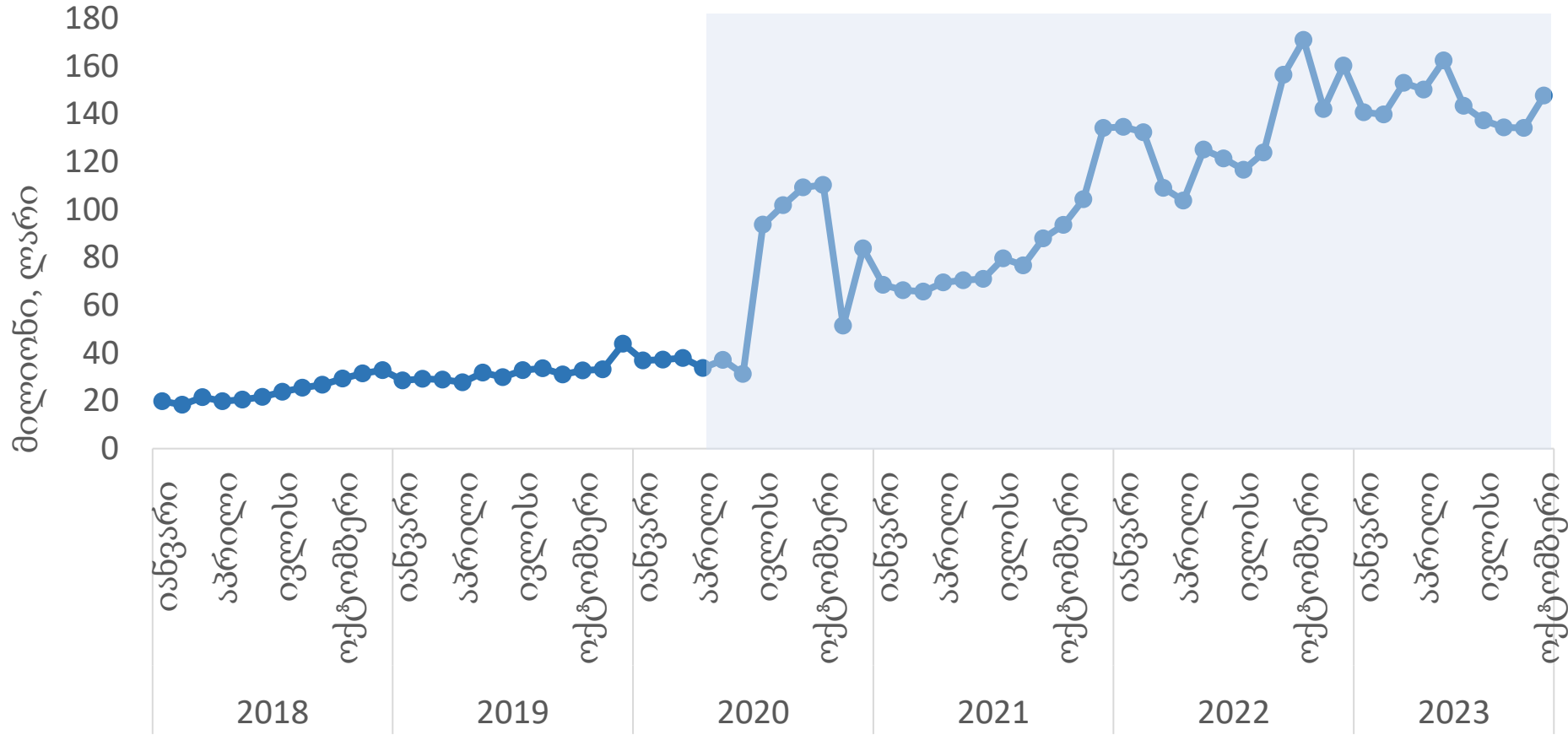


2022 წელი



წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

ადგილობრივი ელექტრონული კომერცია

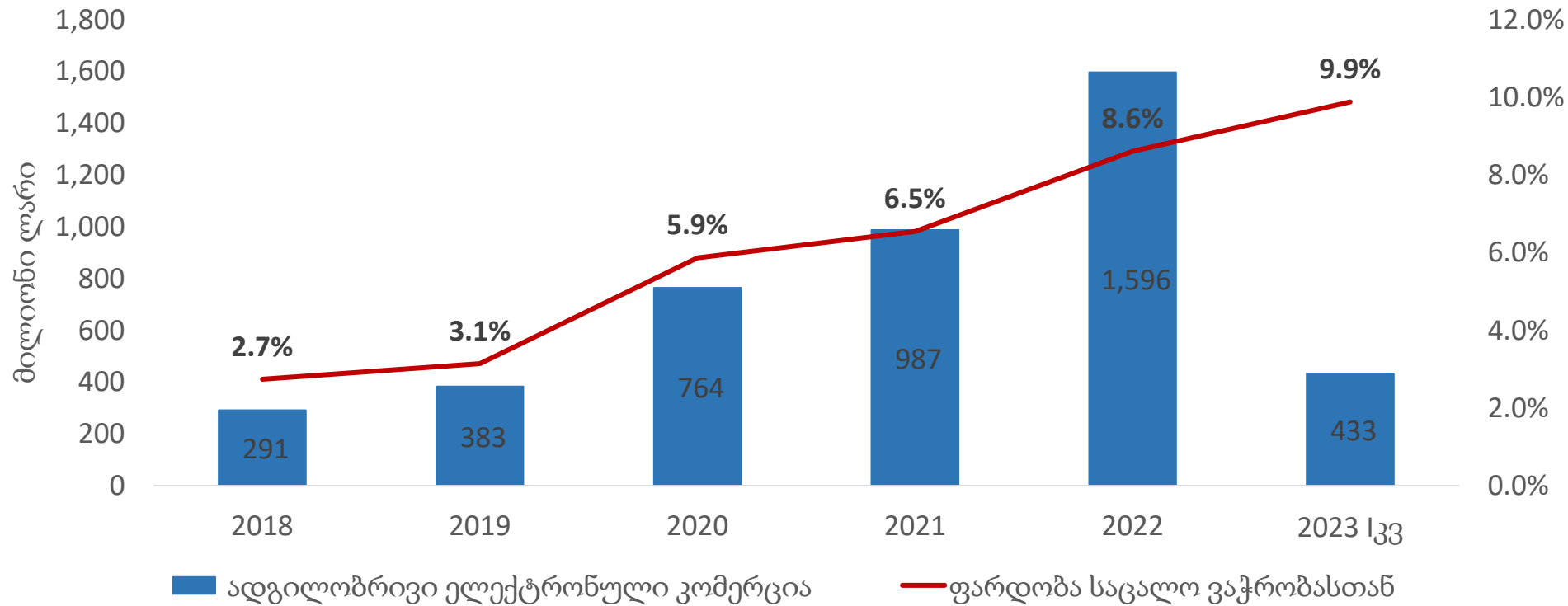


ადგილობრივი ელექტრონული კომერცია მოიცავს ელექტრონული კომერციის ტერმინალებით შესრულებულ ოპერაციებს (ქართული და უცხოური ბარათებით) ყველა სავაჭრო-მომსახურების ობიექტში, გარდა:

- აზარტული თამაშების და
- სახელმწიფო დაწესებულებებში გადახდებისა

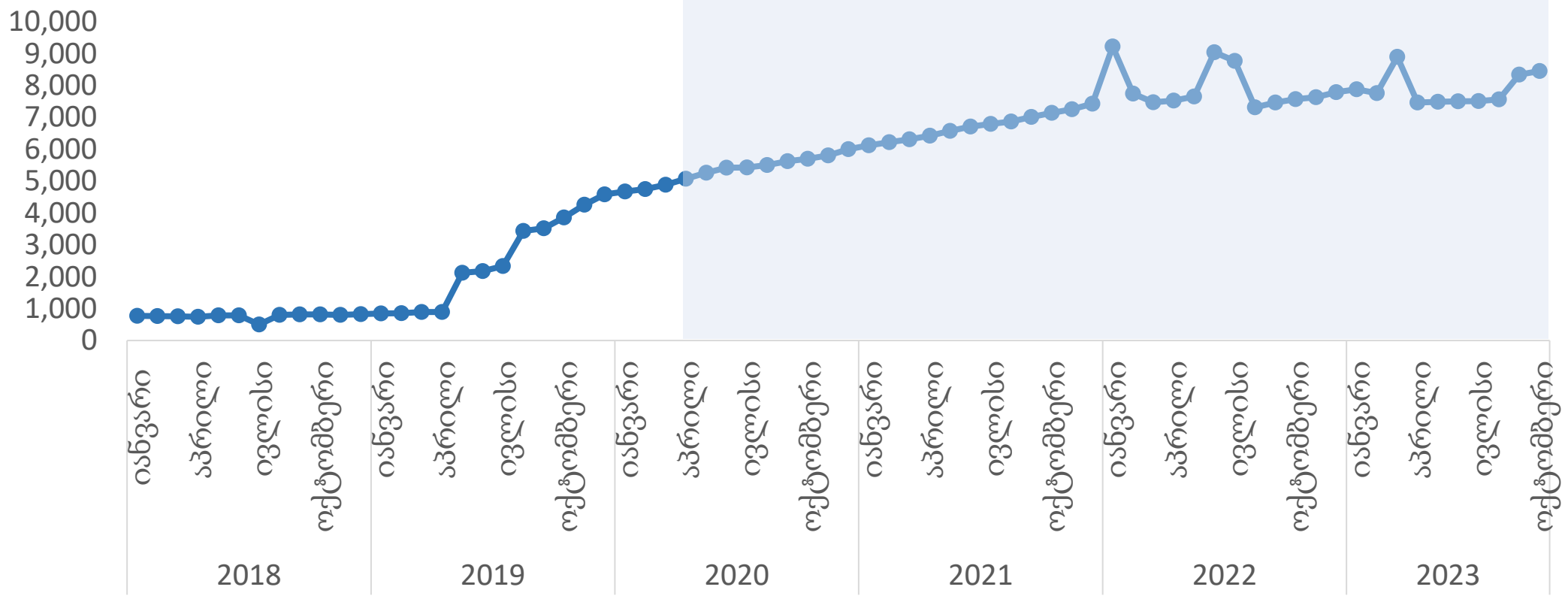
წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა საცალო ვაჭრობასთან



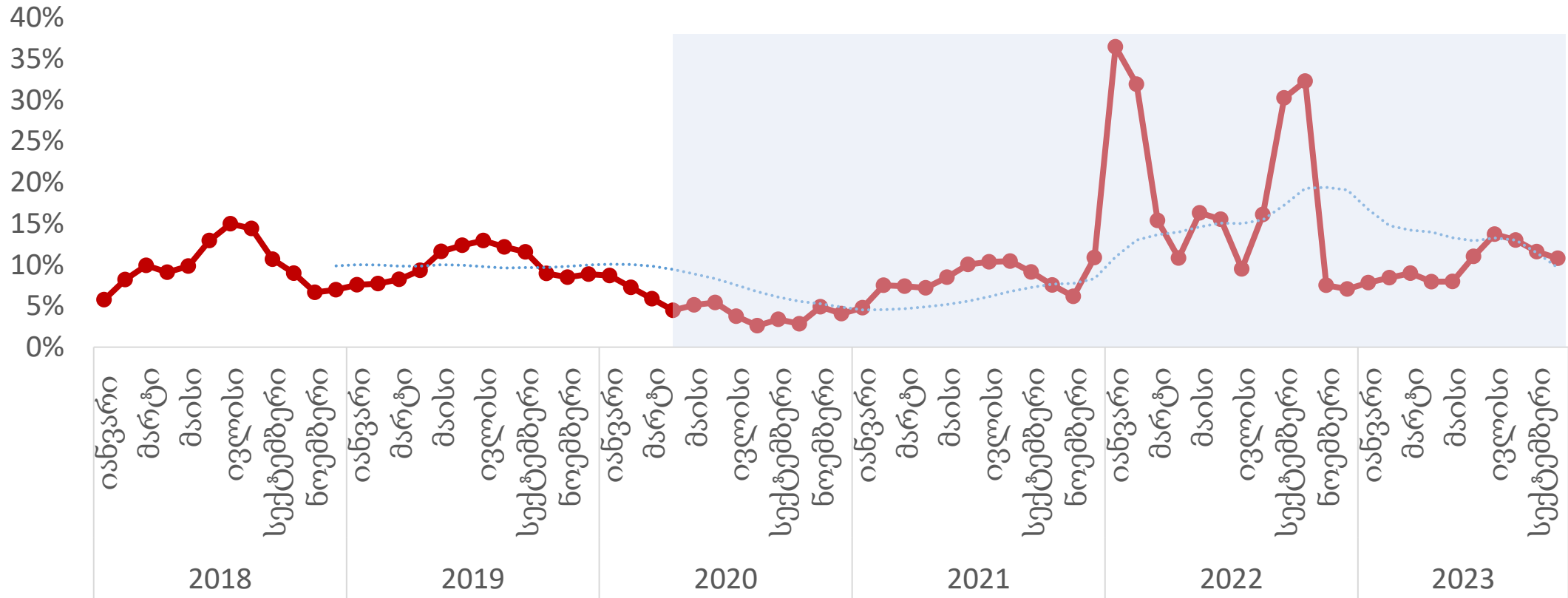
წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი, საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

ელექტრონული კომერციის ტერმინალების რაოდენობა



წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

უცხოური ბარათებით გადახდების წილი ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციაში

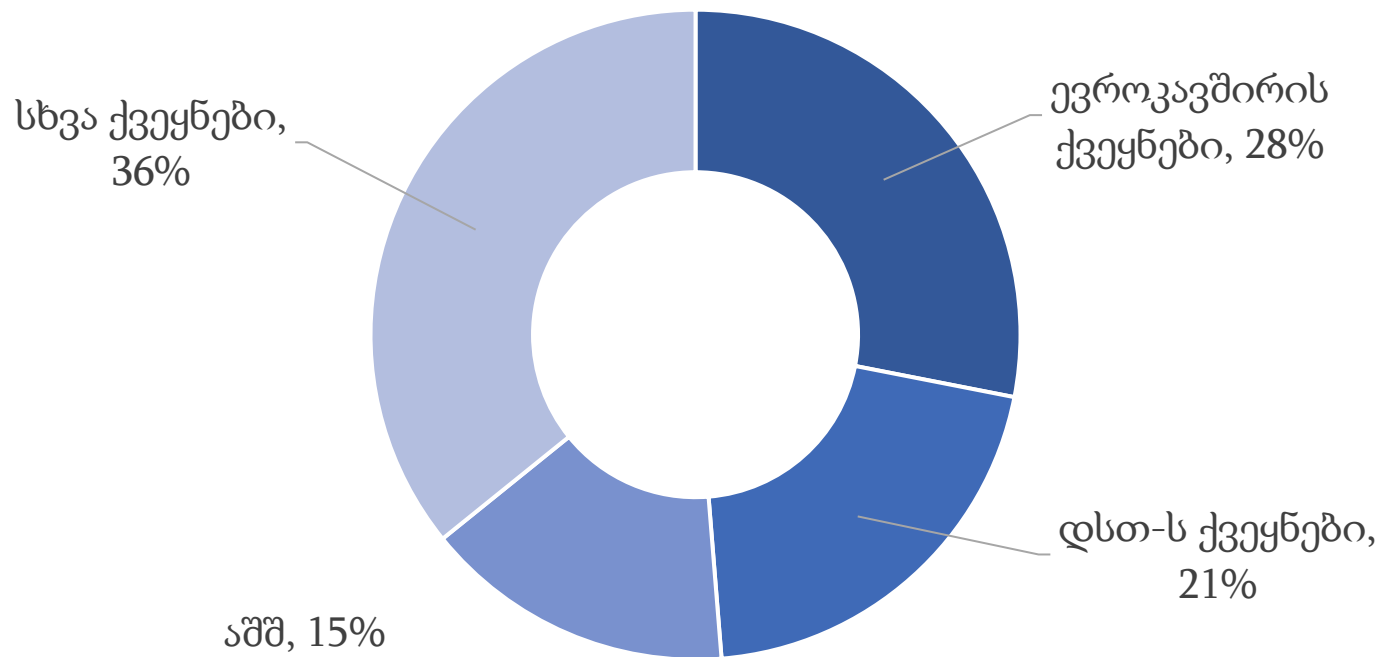


შენიშვნა: ელექტრონული კომერცია მოიცავს გადახდებს ყველა სავაჭრო-მომსახურების ობიექტში, გარდა აზარტულ თამაშებზე გადახდებისა წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

ქვეყნის გარეთ ვებ-გაყიდვების ღირებულების პროცენტული განაწილება

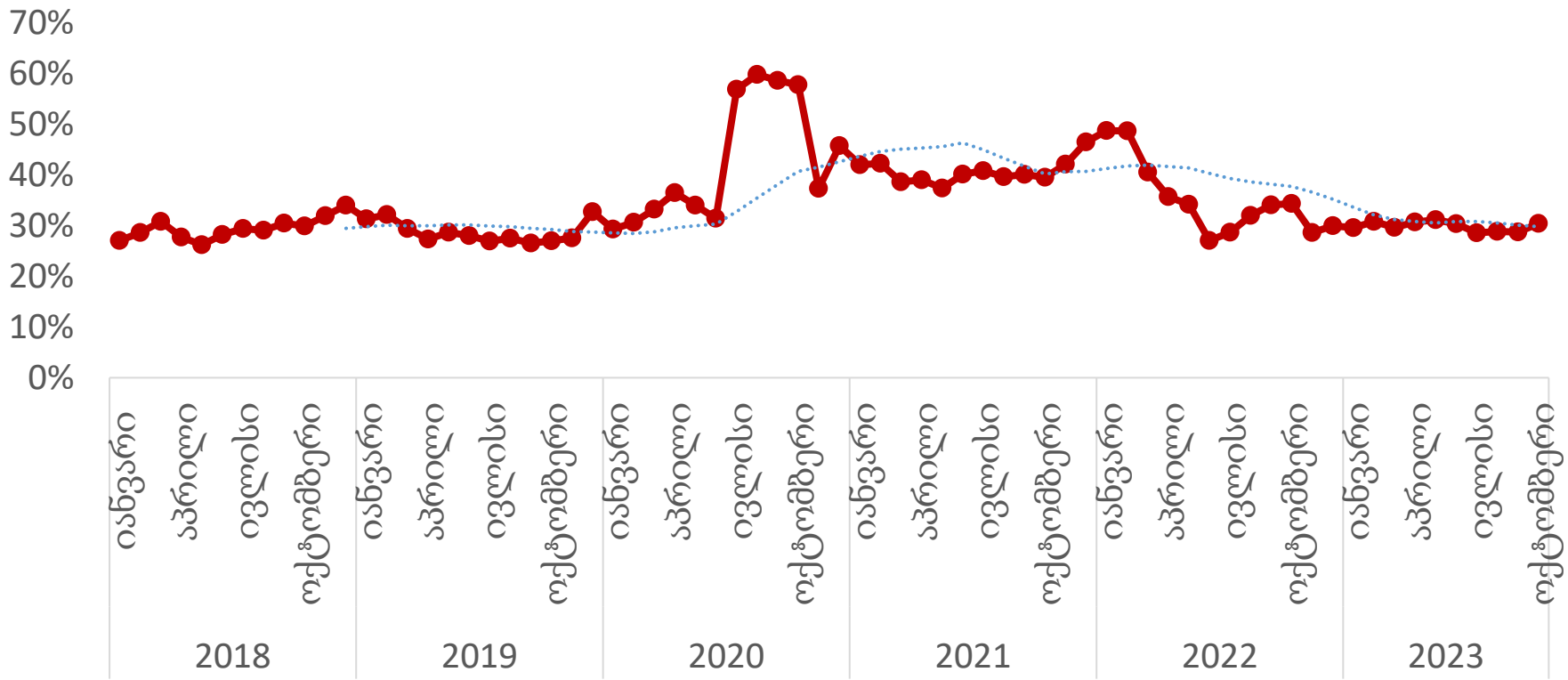


2022 წელი



წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური

ადგილობრივი ელექტრონული კომერციის ფარდობა ჯამურ ელექტრონულ კომერციასთან



ჯამური ელექტრონული კომერცია მოიცავს ადგილობრივ ელექტრონულ კომერციას და ქართული ბარათებით ქვეყნის გარეთ განხორციელებულ ელექტრონული კომერციის ოპერაციებს.

წყარო: საქართველოს ეროვნული ბანკი

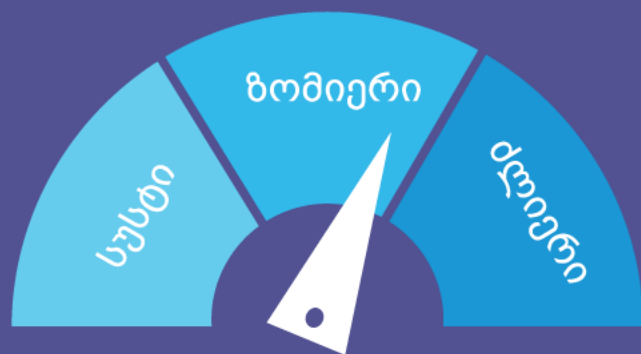


გმადლობთ



USAID
ამერიკელი ხალხისგან

ISET POLICY
INSTITUTE
International school of economics at TSU



რეფორმები

თითოეული რეფორმის კვალდაკვალი



პერსონალურ მონაცემთა
დაცვის სამსახური

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ ახალი კანონი და მნიშვნელოვანი სიახლეები



 (+ 995 32) 242 1000

 office@pdps.ge

 www.pdps.ge



ახალი კანონის ძირითადი მიზნები

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სფეროში არსებული კანონმდებლობის ევროპულ სტანდარტებთან დაახლოება

პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის სტანდარტისა და გარანტიების გამყარება

დამოუკიდებელი საზედამხედველო ორგანოს სათანადო მექანიზმებითა და უფლებამოსილებებით აღჭურვა



ახალი კანონით გათვალისწინებული სიახლეები

- ❑ ტერმინოლოგიური სიახლეები
- ❑ მონაცემთა დამუშავების პრინციპები და საფუძვლები
- ❑ მონაცემთა სუბიექტის თანხმობა
- ❑ პროფაილინგი
- ❑ მონაცემთა პორტირება
- ❑ ინციდენტი
- ❑ მონაცემთა დაცვაზე ზეგავლენის შეფასება
- ❑ ვიდეო-აუდიომონიტორინგი
- ❑ პირდაპირი მარკეტინგი
- ❑ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი
- ❑ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა



ახალი კანონით გათვალისწინებული სიახლეები

- ❑ მონაცემთა სუბიექტის თანხმობა
- ❑ პირდაპირი მარკეტინგი
- ❑ მონაცემთა მეტად დაფარვის პრიორიტეტი
- ❑ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი



მონაცემთა სუბიექტის თანხმობა

ს ა ვ ა ლ დ ე ბ უ ლ ო მ ო თ ხ ო ვ ნ ე ბ ი

თავისუფალი

კონკრეტული

ინფორმირებული

ფორმა: ზეპირი ან წერილობითი

მონაცემთა სუბიექტის თანხმობის არსებობასთან დაკავშირებით დაცვის წარმოშობის შემთხვევაში მონაცემთა დამმუშავებელს ეკისრება მონაცემთა სუბიექტის თანხმობის ფაქტის არსებობის მტკიცების ტვირთი.

პირდაპირი მარკეტინგი

- სუბიექტის თანხმობა - მონაცემთა დამუშავების საფუძველი
- თანხმობის გამოთხოვის უფლება
- მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის წესი
- მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის შეტყობინება
- მტკიცების ტვირთი

მონაცემთა მეტად დაფარვის პრიორიტეტი, როგორც ალტერნატიული მიდგომის არჩევამდე ავტომატურად გამოყენებული საწყისი მეთოდი ახალი პროდუქტის ან მომსახურების შექმნისას

- მონაცემთა დაცვა ახალი პროდუქტის ან მომსახურების შექმნისას
- მონაცემთა დაცვა პირველად პარამეტრად



**DATA
PROTECTION**

**by DESIGN &
by DEFAULT**

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი

- ოფიცრის დანიშვნის ვალდებულება
- ოფიცრის ფუნქციები
- ვინ შეიძლება იყოს ოფიცერი?
- ოფიცრის საქმიანობის გარანტიები
- ოფიცრის დანიშვნისას ინფორმირების ვალდებულება



პერსონალურ მონაცემთა
დაცვის სამსახური

გმადლობთ ყურადღებისთვის



 (+ 995 32) 242 1000

 office@pdps.ge

 www.pdps.ge



საქართველოს ეროვნული ბანკი
National Bank of Georgia

საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისია

დეკემბერი, 2023

საგადახდო სისტემების დეპარტამენტი

დავების განმხილველი კომისიის მიზანი

კომისიის მიზანია:

- ❑ კოლეგიური წესით განიხილოს საგადახდო მომსახურების მომხმარებელსა და საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს შორის დავები
- ❑ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერებია: ლიცენზირებული კომერციული ბანკი, ციფრული ბანკი, მიკრო ბანკი და რეგისტრირებული საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი და მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია

კომისია განიხილავს:

- ❑ “საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ” საქართველოს ორგანული კანონიდან, “საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ” საქართველოს კანონიდან, აგრეთვე მათ საფუძველზე მიღებული კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებიდან წარმოშობილ უფლებებთან და ვალდებულებებთან დაკავშირებულ დავებს

ქვემდებარე საჩივრები

განსახილველი საკითხები შესაძლებელია უკავშირდებოდეს შემდეგს:

- ❑ არაავტორიზებული გადახდის ოპერაციები
- ❑ არასწორად და დაგვიანებით შესრულებული გადახდის ოპერაციები
- ❑ გადახდის საკომისიოს არასწორი ოდენობის ჩამოჭრა
- ❑ თანხის განაღდება, თანხის ანგარიშზე შეტანა და ა.შ.

რომლებიც შესრულდა, მათ შორის, შემდეგი საშუალებებით:

- ❑ ინტერნეტ- და მობაილ-ბანკით
- ❑ საგადახდო ბარათით, როგორც ფიზიკურ, ასევე ვირტუალურ ტერმინალზე
- ❑ Google Pay-ით და Apple pay-ით

არაქვემდებარე საკითხები

კომისია არ განიხილავს შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებულ დავებს (მაგალითები):

- ❑ სესხის, ანაზრის და ა.შ. პროცენტის ცვლილება, რესტრუქტურირაცია
- ❑ საკრედიტო ბარათებთან დაკავშირებული ჯარიმა და საკომისიოები
- ❑ ნაღდი თანხით შექმენა
- ❑ ონლაინ შექმნილი საქონლის/მომსახურების მახასიათებლები
- ❑ მათი ფიზიკური ან ქონებრივი ნაკლი
- ❑ ნივთის შეცვლა/დაბრუნების პოლიტიკა
- ❑ შენაძენი საქონლის/მომსახურების მიწოდების დაგვიანება ან მიუწოდებლობა
- ❑ სავაჭრო/მომსახურების ობიექტსა და შემქმენს შორის კომუნიკაცია

საჩივრის ფორმალურ-მატერიალური დასაშვებობა

მომხმარებელი უფლებამოსილია მიმართოს კომისიას იმ შემთხვევაში, თუ:

- ❑ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერმა მასთან წარდგენილი საჩივარი დადგენილ ვადაში არ დააკმაყოფილა (მათ შორის, პასუხი არ გასცა) ან ნაწილობრივ დააკმაყოფილა
- ❑ დავის საგნის ღირებულება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს არ აღემატება (სადავო ქმედების განხორციელების თარიღით ან წარდგენის დღის თარიღით)
- ❑ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არ გასულა 6 თვე

დამატებითი საკითხები

სამართლებრივი აქტებით განსაზღვრულია:

- საჩივრის ფორმა
- წარსადგენი დოკუმენტაცია და სხვა რეკვიზიტები
- წარმომადგენლობა
- საჩივრის დასაშვებობა
- წარმოებაში მიღების და ხარვეზის აღმოფხვრის საკითხები
- საჩივრის განხილვის შეჩერების საფუძვლები
- გადაწყვეტილებს ფორმები
- მხარეებთან კომუნიკაცია
- კომისიის მხარდაჭერა - აპარატის ფუნქციები

კომისიის შემადგენლობა

კომისიის შემადგენლობა

- ❑ კომისია შედგება 5 წევრისგან, რომელთაგან არაუმეტეს 2 წევრისა შესაძლებელია იყოს საქართველოს ეროვნული ბანკის თანამშრომელი, ხოლო არანაკლებ 3 წევრი უნდა იყოს დამოუკიდებელი ფიზიკური პირი
- ❑ კომისიის წევრი ეროვნული ბანკის თანამშრომლები არიან:
 - ❑ საგადახდო სისტემების დეპარტამენტის საგადახდო სისტემების ოვერსაიტის განყოფილების უფროსი
 - ❑ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის მომხმარებელთა მომართვებზე რეაგირების განყოფილების უფროსი
- ❑ კომისიის წევრი, რომელიც არ არის საქართველოს ეროვნული ბანკის თანამშრომელი ინიშნება კონკურსის წესით
- ❑ კომისიის წევრებს, მათ შორის, კომისიის თავმჯდომარეს, 5 წლის ვადით ნიშნავს საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭო

გადაწყვეტილების მიღების პრინციპი

კომისია გადაწყვეტილებას იღებს:

- ❑ კოლეგიურად, განხილვაში მონაწილე წევრთა უმრავლესობით
- ❑ ხმათა თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტი ხმის უფლება აქვს კომისიის თავმჯდომარეს
- ❑ კომისია უფლებამოსილია გადაწყვეტილება მიიღოს იმ შემთხვევაში, თუ კომისიის სხდომას ესწრება სულ მცირე 3 წევრი (რომელთაგან ერთ-ერთი თავმჯდომარე ან მისი მოვალეობის შემსრულებელია)
- ❑ კომისიის წევრს, რომელიც არ ეთანხმება უმრავლესობას, შეუძლია წერილობით ჩამოაყალიბოს თავისი განსხვავებული აზრი, რაც დაერთვის კომისიის გადაწყვეტილებას. აღნიშნული კომისიის წევრი კომისიის გადაწყვეტილებას ხელს არ აწერს

კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება

კომისია საქმის არსებითი განხილვის შემდეგ იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:

- ❑ საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ
- ❑ საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ
- ❑ საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ
- ❑ დავაში მონაწილე მხარეთა შეთანხმების შემთხვევაში კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დავის მორიგებით დასრულების შესახებ

გმადლობთ ყურადღებისთვის...

საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო



Georgian National
Competition
Agency



WWW.GNCA.GOV.GE



ელექტრონული კომერცია და მომხმარებლის უფლებები

„ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონი

ქოკანონის მიზანი	საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურების თავისუფალი გადაადგილების 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.
კანონის ამოქმედება	მე-4-23-ე მუხლები ამოქმედდება 6 იანვარს



მომსახურების მიმღები vs. მომხმარებელი





დისტანციური ხელშეკრულება
VS.
ელექტრონული ხელშეკრულება

მოვაჭრე

VS.

შუალედური მომსახურების მიმწოდებელი



კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს კომპეტენცია

საქართველოს ტერიტორიაზე 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.



გმადლობთ
ყურადღებისათვის