ՏԵՂԵԿԱՆՔ

«ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ»

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՕՐԵՆՔՈՒՄ ՓՈՓՈԽՎՈՂ ԵՎ ԼՐԱՑՎՈՂ

ՀՈԴՎԱԾՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

Հոդված 2. Սպառողների իրավունքների պաշտպանության հարաբերությունների իրավական կարգավորումը

Սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված հարաբերությունները կարգավորվում են Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրությամբ, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքով, սույն օրենքով և այլ իրավական ակտերով:

Սպառողական կրեդիտավորման, բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման բնագավառում սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված հարաբերությունները կարգավորվում են համապատասխանաբար «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» և «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, բացառությամբ սույն օրենքի 11.1-ին հոդվածի, որը տարածվում է նաև սպառողական կրեդիտավորման և բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման նկատմամբ:

Հոդված 10.1. Էլեկտրոնային հարթակում ~~Ինտերնետային կայքում և (կամ) էլեկտրոնային հավելվածում~~ հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը

1. Էլեկտրոնային հարթակը (ինտերնետային կայքը, էլեկտրոնային հավելվածը համանման այլ միջոցները), որը հնարավորություն է ընձեռում էլեկտրոնային եղանակով պայմանագիր կնքելու, պետք է պարունակի՝».

~~1. Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հավելվածը (էլեկտրոնային առևտրային հարթակը), որը հնարավորություն է ընձեռում էլեկտրոնային պայմանագիր կնքելու, պետք է պարունակի~~՝

ա) վաճառողի էլեկտրոնային, փոստային հասցեները և հեռախոսահամարը.

բ) պայմանագրի ընդհանուր դրույթները և պայմանները.

գ) ապրանքի կամ ծառայության գինը, բոլոր հարկերը, իսկ առկայության դեպքում՝ առաքման և (կամ) այլ ծախսերը, ներառյալ՝ վճարման ենթակա ընդհանուր գումարը.

դ) տեղեկություն ընդունելի վճարման ձևի մասին՝ մինչև սպառողի կողմից գնելու գործողությունն սկսելը.

ե) էլեկտրոնային ձևով լրացվող հաղորդագրության հետ կապակցված տվյալների օգտագործման կարգը, որոնց ամբողջությունը համարվում է ձեռագիր ստորագրությանը համարժեք և հնարավորություն է ընձեռում նույնականացնելու էլեկտրոնային ձևով ստորագրող անձին ու արտահայտում է վերջինիս կամքը.

զ) առաջարկվող պայմանագրի պայմանները համաձայնեցնելիս դրանում փոփոխություններ կատարելու հնարավորությունը և կարգը, ինչպես նաև մինչև օֆերտա կամ ակցեպտ կատարելը անճշտությունները շտկելու եղանակները.

է) նշում ապրանքը վերադարձնելու կամ փոխանակելու սպառողի իրավունքի մասին.

ը) բողոքների քննության և վեճերի լուծման արտադատական կարգը (հաշտարարություն, արբիտրաժ, մասնագիտական եզրակացություն, անկողմնակալ գնահատում, այդ թվում՝ նաև հաճախորդների կողմից վաճառողի ռեյտինգային գնահատման համակարգ և այլն), որով պարտավոր է ղեկավարվել վաճառողը (աշխատանքներ կատարողը, ծառայություններ մատուցողը):

2. Պայմանագրի պայմանների մասին տեղեկատվությունն էլեկտրոնային հարթակում ~~ինտերնետային կայքում կամ էլեկտրոնային հասցեագրում~~ պետք է ներկայացվի սպառողին մինչև պայմանագիրը կնքելը:

3. էլեկտրոնային հարթակը ~~Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հասցեագրումը~~ պետք է սպառողին տրամադրի վճարումը կատարելու վերաբերյալ տեղեկություն:

4. Վաճառողը (աշխատանքներ կատարողը, ծառայություններ մատուցողը) պարտավոր է սույն հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված տեղեկությունները հասանելի դարձնել սպառողին առավելագույն դյուրին որևէ եղանակով:

5. Սույն հոդվածի կանոնները կիրառելի են հեռուստատեսային առևտրի նկատմամբ՝ դրանց առանձնահատկությունները հաշվի առնելով:

(10.1-ին հոդ. լրաց. 17.06.16 ՀՕ-118-Ն օրենք)

Հոդված 11.1. Սպառողների հետ կնքվող միանալու պայմանագրերին կամ ընդհանուր պայմաններին ներկայացվող պահանջները

1. Սպառողների հետ կնքվող միանալու պայմանագրերում կամ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 443-րդ հոդվածի իմաստով պայմանագրի ընդհանուրպայմաններում (այսուհետ սույն հոդվածում՝ պայմանագրի ընդհանուրպայմաններ) չեն կարող ներառվել այնպիսի պայմաններ, որոնցով.

1) սահմանափակվում կամ բացառվում է արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) պատասխանատվությունը սպառողի մահվան կամ սպառողի կյանքին կամ առողջությանը պատճառված վնասի դեպքում, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ այդպիսի պատասխանատվության սահմանափակում կամ բացառում թույլատրված է օրենքով և այլ իրավական ակտերով.

2) անհամաչափորեն սահմանափակվում կամ բացառվում են սպառողի՝ օրենքով նախատեսված իրավունքները, երբ արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) կողմից չեն կատարվում կամ ոչ պատշաճ են կատարվում իր ստանձնած պարտավորությունները, ներառյալ՝ եթե որևէ կերպ սահմանափակվում կամ բացառվում է սպառողի՝ հաշվանց պահանջելու իրավունքը.

3) հնարավորություն է ընձեռվում սպառողի առարկության բացակայության դեպքում ինքնաբերաբար երկարաձգել որոշակի ժամկետով կնքված պայմանագիրը, եթե սպառողին նման առարկություն ներկայացնելու համար ողջամիտ ժամկետ չի տրամադրվում.

4) արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) իրավունք է վերապահվում միակողմանիորեն որոշելու վաճառված կամ մատակարարված ապրանքների, մատուցված ծառայությունների կամ կատարված աշխատանքների՝ պայմանագրով սահմանված պայմաններին համապատասխանությունը.

5) սպառողը պարտավորվում է կատարել իր պարտականությունները այն դեպքերում, երբ արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) չի կատարում կամ ոչ պատշաճ է կատարում իր պայմանագրային պարտավորությունները.

6) արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) իրավունք է վերապահվում իր կողմից պայմանագիրը լուծելուց կամ ապրանքները չհանձնելուց (չմատակարարելուց), ծառայությունները չմատուցելուց կամ աշխատանքները չկատարելուց հետո ամբողջապես կամ մասնակիորեն չվերադարձնելու (գանձելու կամ այլ կերպ պահելու) չմատակարարված ապրանքների, չմատուցված ծառայությունների կամ չկատարված աշխատանքների համար վճարված գումարը.

7) արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) իրավունք է վերապահվում լուծելու անորոշ ժամկետով կնքված պայմանագիրը կամ հրաժարվել դրա կատարումից առանց ողջամիտ ժամկետում տրված համապատասխան ծանուցման, բացառությամբ օրենքով և այլ իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերի.

8) արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) իրավունք է վերապահվում միակողմանիորեն փոփոխելու պայմանագիրը առանց ողջամիտ ժամկետում տրված համապատասխան ծանուցման կամ պայմանագրում նախատեսված հիմնավոր պատճառի, բացառությամբ օրենքով և այլ իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերի:

2. Սպառողների հետ կնքվող միանալու պայմանագրերում կամ պայմանագրի ընդհանուրպայմաններում սույն հոդվածի 1-ին մասի 1-ին, 4-րդ, 5-րդ և 6-րդ կետերով սահմանված որևէ պայմանի առկայության դեպքում նման պայմանն առոչինչ է:

3. Սպառողների հետ կնքվող միանալու պայմանագրերը կամ ընդհանուրպայմանները պետք է շարադրվեն պարզ լեզվով, իսկ այն դեպքում, երբ տարակարծություններ կամ հակասություններ են առաջանում դրանում օգտագործված բառերի կամ արտահայտությունների նշանակության վերաբերյալ, հիմք է ընդունվում ի օգուտ սպառողի մեկնաբանությունը: