ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ

ՕՐԵՆՔԸ

Ընդունված է 2001 թվականի հունիսի 26-ին

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

Սույն օրենքը կարգավորում է սպառողների և արտադրողների (կատարողների, վաճառողների) միջև ապրանքների վաճառքի (աշխատանքների կատարման, ծառայությունների մատուցման) ժամանակ ծագող հարաբերությունները, սահմանում է սպառողների կողմից պատշաճ որակի և սպառողների կյանքի ու առողջության համար անվտանգ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) ձեռքբերման, ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) և դրանք արտադրողների (կատարողների, վաճառողների) մասին տեղեկատվության ստացման, սպառողների շահերի պետական և հասարակական պաշտպանության իրավունքները, ինչպես նաև սահմանում է այդ իրավունքների իրականացման մեխանիզմը:

Գ Լ Ո Ւ Խ I

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Հոդված 1. Հիմնական հասկացությունները

Սույն օրենքում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝

սպառող՝ բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման մտադրություն ունեցող քաղաքացի.

սպառողների անորոշ շրջանակ՝ արտադրանքի (աշխատանքի, ծառայության)

հնարավոր սպառողներ.

արտադրող՝ իրացման համար ապրանքներ արտադրող իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր.

կատարող՝ սպառողների համար պայմանագրով աշխատանք կատարող կամ ծառայություն մատուցող իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր.

վաճառող՝ առուվաճառքի պայմանագրով սպառողներին ապրանք իրացնող իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր.

նորմատիվ փաստաթուղթ՝ օրենքներ, օրենքով սահմանված կարգով նախատեսված այլ իրավական ակտեր (տեխնիկական կանոնակարգեր), որոնցով սահմանված են պարտադիր պահանջներ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) վերաբերյալ.

ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) թերություն՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անհամապատասխանությունը նորմատիվ փաստաթղթերին, պայմանագրի պայմաններին կամ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակին սովորաբար ներկայացվող պահանջներին.

ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակի էական խախտում՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակին առաջադրվող պահանջների էական խախտումներ (չվերացվող, ինչպես նաև այնպիսի խախտումներ, որոնք չեն կարող վերացվել առանց անհամաչափ ծախսերի կամ ժամանակի կորստի, կամ այնպիսիք, որոնք բազմիցս կամ կրկին ի հայտ են գալիս դրանք վերացնելուց հետո և նման բնույթի այլ խախտումներ), որոնց դեպքում սպառողն իրավունք ունի իր ընտրությամբ հրաժարվել պայմանագիրը կատարելուց և պահանջել վերադարձնելու ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարված գումարը կամ պահանջել ոչ պատշաճ որակի ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) փոխարինելու պայմանագրին համապատասխանող որակի ապրանքով (աշխատանքով, ծառայությամբ).

ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անվտանգություն՝ սպառողի կյանքի, առողջության, գույքի և շրջակա միջավայրի համար ապրանքի (աշխատանքի,

ծառայության) անվտանգությունը սովորական պայմաններում՝ դրա օգտագործման, պահման, փոխադրման, օգտահանման ժամանակ, ինչպես նաև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գործընթացի անվտանգությունը.

ծառայության ժամկետ՝ ապրանքի շահագործման տևողությունը շահագործման կամ նորոգումից հետո շահագործումը վերսկսելու օրից մինչև իր նշանակությամբ օգտագործման անհնարինությունը: Այն կարող է հաշվարկվել ժամանակի, ինչպես նաև չափման այլ միավորներով (կիլոմետրով, տարիներով և այլն).

պիտանիության ժամկետ՝ ժամանակահատված, որի ավարտից հետո ապրանքն իր նշանակությամբ օգտագործման համար պիտանի չէ.

երաշխիքային ժամկետ՝ ժամանակահատված, որի ընթացքում ապրանքի (աշխատանքի) թերության հայտնաբերման դեպքում արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է բավարարել սույն օրենքով սահմանված սպառողի պահանջները:

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 բնագավառում սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված հարաբերությունները կարգավորվում են «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով:

(2-րդ հոդվածը լրաց. 17.06.08 ՀՕ-125-Ն)

Հոդված 3. Միջազգային պայմանագրերը

Եթե Հայաստանի Հանրապետության միջազգային պայմանագրերում սահմանված են այլ նորմեր, քան նախատեսված են սույն օրենքով, ապա կիրառվում են միջազգային պայմանագրերի նորմերը:

Հոդված 4. Սպառողների իրազեկման իրավունքը

Սպառողների իրազեկման իրավունքն ապահովվում է կազմակերպամեթոդական և ընդհանուր տեխնիկական ու նորմատիվ փաստաթղթերում և հանրակրթական ու մասնագիտական ծրագրերում համապատասխան պահանջներ ընդգրկելով, ինչպես նաև սպառողների իրավունքների և այդ իրավունքների պաշտպանության անհրաժեշտ գործողությունների մասին տեղեկատվական համակարգերի կազմակերպման միջոցով:

Հոդված 5. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակը

1. Վաճառողը (կատարողը) պարտավոր է սպառողին հանձնել ապրանք (կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն), որի որակը համապատասխանում է պայմանագրին:

2. Պայմանագրում ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակի վերաբերյալ պայմանների բացակայության դեպքում, վաճառողը (կատարողը) պարտավոր է սպառողին հանձնել այնպիսի ապրանք (կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն), որը պիտանի է այն նպատակներին, որոնց համար նման ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) սովորաբար օգտագործվում է:

3. Եթե պայմանագիրը կնքելիս սպառողը վաճառողին (կատարողին) տեղյակ է պահել ապրանքի ձեռքբերման (աշխատանքի կատարման, ծառայության մատուցման) որոշակի նպատակների մասին, ապա վաճառողը (կատարողը) պարտավոր է սպառողին հանձնել այնպիսի ապրանք (կատարել աշխատանք,

մատուցել ծառայություն), որը պիտանի է այդ նպատակներին համապատասխան օգտագործման համար:

4. Ապրանքն ըստ նմուշի և (կամ) նկարագրի վաճառելիս վաճառողը պարտավոր է սպառողին հանձնել այնպիսի ապրանք, որը համապատասխանում է նմուշին և (կամ) նկարագրին:

5. Եթե ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակի նկատմամբ նորմատիվ փաստաթղթերով սահմանված են պարտադիր պահանջներ, ապա վաճառողը (կատարողը) պարտավոր է սպառողին հանձնել այդ պարտադիր պահանջներին համապատասխանող ապրանք (կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն):

Հոդված 6. Արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) իրավունքները և պարտականություններն ապրանքի (աշխատանքի) ծառայության, պիտանիության, ինչպես նաև երաշխիքային ժամկետների սահմանման բնագավառում

1. Արտադրողը (կատարողը) երկարատև օգտագործման համար նախատեսված ապրանքի (աշխատանքի) համար իրավունք ունի սահմանել այնպիսի ծառայության ժամկետ, որի ընթացքում պարտավորվում է ապահովել ապրանքը (աշխատանքը) իր նշանակությամբ օգտագործելու հնարավորությունը և պատասխանատվություն կրել իր մեղքով ծագած էական խախտումների համար:

2. Արտադրողը (կատարողը) պարտավոր է ծառայության ժամկետ սահմանել երկարատև օգտագործման այն ապրանքի (աշխատանքի), այդ թվում՝ կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների (մանրակների, հանգույցների, ագրեգատների) համար, որոնք սահմանված ժամանակահատվածի ավարտից հետո կարող են վնաս պատճառել սպառողի կյանքին, առողջությանը, գույքին կամ շրջակա միջավայրին: Այդպիսի ապրանքների (աշխատանքների) անվանացանկը հաստատում է կառավարությունը:

3. Սննդամթերքի, օծանելիքակոսմետիկական ապրանքների, դեղորայքի,

դեղամիջոցների, դեղանյութերի, կենցաղային քիմիայի ապրանքների և նման այլ ապրանքների համար արտադրողը պարտավոր է սահմանել այնպիսի պիտանիության ժամկետ, որի ավարտից հետո ապրանքն իր նշանակությամբ օգտագործման համար պիտանի չէ: Այդպիսի ապրանքների անվանացանկը հաստատում է կառավարությունը:

4. Արգելվում է ապրանքի վաճառքը (աշխատանքի կատարումը) սահմանված պիտանիության ժամկետի ավարտից հետո, ինչպես նաև այն ապրանքի վաճառքը (աշխատանքի կատարումը), որի համար պետք է սահմանված լիներ ծառայության կամ պիտանիության ժամկետ, բայց չի սահմանվել:

5. Արտադրողը (կատարողը) իրավունք ունի սահմանել ապրանքի (աշխատանքի) համար երաշխիքային ժամկետ, որի ընթացքում ապրանքի (աշխատանքի) մեջ թերության հայտնաբերման դեպքում արտադրողը (կատարողը) պարտավոր է բավարարել սպառողի՝ սույն օրենքի 16-րդ և 27-րդ հոդվածներով սահմանված պահանջները:

6. Վաճառողն իրավունք ունի սահմանել ապրանքի համար արտադրողի կողմից սահմանված երաշխիքային ժամկետից ավելի երաշխիքային ժամկետ կամ, եթե արտադրողի կողմից երաշխիքային ժամկետ սահմանված չէ, վաճառողն իրավունք ունի սահմանել սույն օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ կետով նախատեսված ժամկետներից ավելի տևական երաշխիքային ժամկետ:

7. Վաճառողի սահմանած երաշխիքային ժամկետի ընթացքում ապրանքի թերության հայտնաբերման դեպքում սպառողն իրավունք ունի վաճառողին ներկայացնել պահանջներ, որոնց բավարարման կարգն ու ժամկետները, ինչպես նաև վաճառողի պատասխանատվությունը սահմանվում են սպառողի և վաճառողի միջև կնքված պայմանագրով:

Հոդված 7. Արտադրողի պարտականությունն ապրանքի նորոգման և տեխնիկական սպասարկման հնարավորությունն ապահովելու ժամանակ

Արտադրողը պարտավոր է ապահովել ապրանքի օգտագործման հնարավորությունը դրա ծառայության ժամկետի ընթացքում: Այդ նպատակով արտադրողն ապահովում է ապրանքի նորոգումն ու տեխնիկական սպասարկումը, ինչպես նաև նորոգման և տեխնիկական սպասարկման համար անհրաժեշտ ծավալի ու տեսականու պահեստամասերի թողարկումն ու առաքումն առևտրական ու նորոգման կազմակերպություններ՝ ապրանքի արտադրման ժամկետի և այն արտադրությունից հանելուց հետո ապրանքի ծառայության ժամկետի ընթացքում, իսկ այդպիսի ժամկետի բացակայության դեպքում՝ ապրանքը սպառողին հանձնելու օրից սկսած՝ տասը տարվա ընթացքում:

Հոդված 8. Սպառողի իրավունքն ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անվտանգության վերաբերյալ

1. Սպառողն իրավունք ունի պահանջել, որպեսզի ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) օգտագործման, պահման, փոխադրման և օգտահանման սովորական պայմաններում անվտանգ լինի իր կյանքի, առողջության և գույքի համար: Սպառողի կյանքի, առողջության և գույքի նկատմամբ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անվտանգության ապահովման պահանջները պարտադիր են և սահմանվում են օրենքով նախատեսված կարգով:

2. Արտադրողը (կատարողը) պարտավոր է ապահովել ապրանքի (աշխատանքի) անվտանգությունը սահմանված ծառայության ժամկետի կամ ապրանքի (աշխատանքի) պիտանիության ժամկետի ընթացքում:

Եթե սույն օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին կետին համապատասխան՝ արտադրողը (կատարողը) երկարատև օգտագործման համար նախատեսված ապրանքի (աշխատանքի) համար չի սահմանել ծառայության ժամկետ, ապա նա պարտավոր է ապահովել ապրանքի (աշխատանքի) անվտանգությունը՝ ապրանքը (աշխատանքը) սպառողին հանձնելու օրից սկսած՝ տասը տարվա ընթացքում:

Ապրանքի (աշխատանքի) անվտանգությունը չապահովելու հետևանքով սպառողի կյանքին, առողջությանը կամ գույքին պատճառված վնասը ենթակա է

հատուցման՝ սույն օրենքի 15-րդ հոդվածին համապատասխան:

3. Եթե ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անվտանգ օգտագործման, նրա պահման, փոխադրման, օգտահանման համար անհրաժեշտ է պահպանել հատուկ կանոններ (այսուհետ՝ կանոններ), ապա արտադրողը (կատարողը) պարտավոր է դրանք նշել ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) պատկանելիք փաստաթղթերում, պիտակի վրա՝ մականշվածքով կամ այլ եղանակով, իսկ վաճառողը (կատարողը) պարտավոր է այդ կանոնների մասին տեղեկացնել սպառողին:

4. Սպառողի կյանքի, առողջության և գույքի անվտանգությունն ապահովող պահանջները ենթակա են Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով համապատասխանության պարտադիր հավաստման:

5. Եթե պարզվել է, որ ապրանքի (աշխատանքի) օգտագործման, պահման կամ փոխադրման սահմանված կանոններն սպառողի կողմից պահպանելու դեպքում ապրանքը (աշխատանքը) վնաս է պատճառում կամ կարող է վնաս պատճառել սպառողի կյանքին, առողջությանը և գույքին, ապա արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է անհապաղ դադարեցնել դրա արտադրությունը (իրացումը) մինչև վնասի պատճառի վերացումը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ միջոցներ ձեռնարկել այն շրջանառությունից անհապաղ հանելու և սպառողից, նրա համաձայնությամբ, հետ վերցնելու համար:

Եթե վնասի պատճառները հնարավոր չէ վերացնել, ապա արտադրողը (կատարողը) պարտավոր է այդպիսի ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) հանել արտադրությունից: Եթե արտադրողը (կատարողը) այդ պարտականությունը չի կատարում, ապա ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) արտադրությունից և շրջանառությունից հանումը կատարվում է այն իրավասու պետական մարմնի կարգադրագրով, որն իրականացնում է ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակի և անվտանգության վերահսկողությունը:

Ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) հետ վերցնելու հետ կապված՝ սպառողին պատճառված վնասները ենթակա են հատուցման արտադրողի (կատարողի) կողմից՝ լրիվ չափով:

Վաճառողի (կատարողի) կողմից սպառողների կյանքի, առողջության և գույքի համար վտանգ ներկայացնող ապրանքների իրացման (աշխատանքի կատարման) համար վաճառողը (կատարողը) պատասխանատվություն է կրում Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

Հոդված 9. Սպառողի իրավունքն արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) և ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) մասին տեղեկատվություն ստանալու վերաբերյալ

1. Սպառողն իրավունք ունի պահանջել արտադրողի (կատարողի, վաճառողի), նրա աշխատանքային ռեժիմի և իրացվող ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) վերաբերյալ անհրաժեշտ և ստույգ տեղեկատվություն, որը արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է տրամադրել հայերեն լեզվով:

2. Սույն հոդվածի 1-ին կետում նշված տեղեկատվությունը մատչելի ձևով ներկայացվում է սպառողներին ի գիտություն՝ առուվաճառքի պայմանագրերի միջոցով և սպառողների սպասարկման որոշակի ոլորտներում ընդունված ապրանքային պիտակների միջոցով և այլ եղանակներով, աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) պայմանագրերի կնքման ժամանակ:

(9-րդ հոդվածը լրաց. 14.12.04 ՀՕ-11-Ն)

Հոդված 10. Արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) մասին տեղեկատվությունը

1. Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է սպառողին հայտնել իր կազմակերպության անվանումը (ֆիրմային անվանումը), գտնվելու վայրն ու աշխատանքային ռեժիմը:

Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) այդ տեղեկատվությունը պետք է զետեղի ցուցանակի վրա: Ցուցանակին ներկայացվող պահանջները սահմանում է

կառավարությունը:

Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պետք է նաև սպառողին ներկայացնի տեղեկատվություն՝ պետական գրանցման, ինչպես նաև, եթե արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) գործունեության տեսակը (տեսակները) ենթակա է լիցենզավորման՝ լիցենզիայի համարի, դրա գործողության ժամկետի և այդ լիցենզիան տվող մարմնի մասին:

2. Սույն հոդվածի 1-ին կետում նախատեսված տեղեկատվությունը պետք է հասցվի սպառողներին ի գիտություն՝ նաև ժամանակավոր շինություններում, սպառողական ապրանքների շուկաներում, տոնավաճառներում՝ շրջիկ կետերի և շրջածախ առևտրի միջոցներով վաճառքի, սպառողների կենցաղային և այլ տիպի սպասարկումների իրականացման ժամանակ և այլ դեպքերում, եթե առևտուրը, սպառողների կենցաղային և այլ տիպի սպասարկումներն իրականացվում են վաճառողի (կատարողի) գտնվելու մշտական վայրից դուրս:

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

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 ինտերնետային կայքում կամ էլեկտրոնային հավելվածում պետք է ներկայացվի սպառողին մինչև պայմանագիրը կնքելը:

3. Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հավելվածը 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 հոդվածը լրաց. 17.06.16 ՀՕ-118-Ն)

Հոդված 11. Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) մասին տեղեկատվությունը

1. Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է ժամանակին սպառողին տրամադրել ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) վերաբերյալ անհրաժեշտ և ստույգ տեղեկատվություն, որն ապահովում է դրանց ճիշտ ընտրության հնարավորությունը: Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) առանձին տեսակների տեղեկատվության բովանդակությունը և պարտադիր պահանջների մասին տեղեկատվությունն սպառողին հասցնելու կարգը սահմանում է կառավարությունը:

2. Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) վերաբերյալ տեղեկատվությունը պարտադիր կարգով պետք է պարունակի՝

ա) այն նորմատիվ փաստաթղթերի նշագրերը, որոնց պարտադիր պահանջներին պետք է համապատասխանեն ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները).

բ) տեղեկություններ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) հիմնական սպառողական հատկությունների մասին, իսկ սննդամթերքի համար՝ տեղեկություններ բաղադրության, կշռի և ծավալի, կալորիականության, դրանցում նորմատիվ փաստաթղթերի պարտադիր պահանջներով կանոնակարգվող առողջության համար վտանգավոր նյութերի պարունակության մասին, ինչպես նաև հիվանդությունների առանձին տեսակների դեպքում կիրառման հակացուցումներ: Այն ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) անվանացանկը, որոնց վերաբերյալ տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հիվանդությունների առանձին տեսակների դեպքում կիրառման հակացուցումներ, հաստատում է կառավարությունը.

գ) ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) գինը և ձեռքբերման պայմանները.

դ) երաշխիքային ժամկետը, եթե այն սահմանված է սույն օրենքին համապատասխան.

ե) ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) արդյունավետ և անվտանգ օգտագործման կանոնները և պայմանները.

զ) սույն օրենքին համապատասխան՝ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) սահմանված ծառայության կամ պիտանիության ժամկետը, ինչպես նաև նշված ժամկետների ավարտից հետո սպառողի անհրաժեշտ գործողությունների և այդպիսի գործողությունների չկատարման դեպքում՝ հնարավոր հետևանքների մասին տեղեկությունները, եթե ապրանքները (աշխատանքները) նշված ժամկետների ավարտից հետո վտանգ են ներկայացնում սպառողի կյանքին, առողջությանը և գույքին կամ իր նշանակությամբ օգտագործման համար դառնում են ոչ պիտանի.

է) արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) գտնվելու վայրը, այն կազմակերպության (կազմակերպությունների) գտնվելու վայրը, որը լիազորված է արտադրողի (վաճառողի) կողմից սպառողներից բողոքներ ընդունելու և ապրանքը (աշխատանքը) նորոգելու և տեխնիկական սպասարկում իրականացնելու համար.

ը) տեղեկատվություն՝ համապատասխանության պարտադիր հավաստման ենթակա ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) համապատասխանության հավաստման մասին.

թ) տեղեկատվություն՝ ապրանքների վաճառքի (աշխատանքների կատարման, ծառայությունների մատուցման) կանոնների վերաբերյալ.

ժ) տեղեկատվություն՝ մշակութային ծառայությունների՝ թատերահամերգային, հանրային միջոցառումների, փառատոների, համերգային հյուրախաղերի ժամանակ կատարողների կողմից կենդանի կատարման կամ որևէ տեսակի ձայնագրվածքի (ֆոնոգրամայի) օգտագործման մասին:

Եթե սպառողի ձեռք բերած ապրանքը եղել է գործածության մեջ կամ նրանում վերացվել է թերություն (թերություններ), ապա սպառողին պետք է այդ մասին տրվի տեղեկատվություն:

3. Սույն հոդվածի 2-րդ կետով նախատեսված տեղեկատվությունը հասցվում է

սպառողին ի գիտություն՝ ապրանքներին (աշխատանքներին, ծառայություններին) կցվող տեխնիկական փաստաթղթերով, պիտակների վրա, մականշվածքով կամ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) առանձին տեսակների համար ընդունված այլ եղանակներով, ներառյալ՝ գովազդի բոլոր միջոցները: Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) համապատասխանության հավաստման մասին տեղեկատվությունն սպառողին ներկայացվում է սահմանված կարգով մականշված՝ համապատասխանության նշանի ձևով և տեխնիկական փաստաթղթերում համապատասխանության փաստը հավաստող նշումով (սերտիֆիկատի համարը, դրա գործողության ժամկետը, այն տվող մարմինը կամ համապատասխանության մասին հայտարարագրի համարը, գործողության ժամկետը, այն վավերացնող մարմինը):

4. Հայաստանի Հանրապետության տարածքում փաթեթավորված և չափածրարված սննդամթերքը պետք է ապահովված լինի դրա արտադրման տեղի մասին տեղեկատվությամբ:

5. Մանկական սննդի և հարակից ապրանքների վերաբերյալ տեղեկությունների տրամադրումը սահմանվում է «Երեխաներին կրծքով կերակրման խրախուսման և մանկական սննդի շրջանառության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված պահանջների համաձայն:

(11-րդ հոդվածը լրաց. 04.10.10 ՀՕ-144-Ն, փոփ. 14.04.11 ՀՕ-86-Ն, լրաց. 20.11.14 ՀՕ-180-Ն)

Հոդված 12. Վաճառողի (կատարողի) աշխատակարգը

1. Առևտրի, սպառողների կենցաղային և սպասարկման այլ տեսակների ոլորտում գործունեություն իրականացնող կազմակերպությունների, ինչպես նաև անհատ ձեռնարկատերերի աշխատակարգը սահմանվում է նրանց կողմից ինքնուրույնաբար, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերի:

2. Վաճառողի (կատարողի) աշխատակարգի մասին տեղյակ է պահվում սպառողին:

Հոդված 13. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության), արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) մասին ոչ պատշաճ տեղեկատվության համար արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) պատասխանատվությունը

1. Եթե ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության), ինչպես նաև արտադրողի (կատարողի, վաճառողի) մասին ոչ պատշաճ, ոչ ստույգ և թերի տեղեկատվությունը հանգեցրել է՝

ա) սպառողին անհրաժեշտ հատկություններով չօժտված ապրանքի ձեռքբերմանը, ապա սպառողն իրավունք ունի լուծել պայմանագիրը և պահանջել վնասների լրիվ հատուցում: Այդ դեպքում սպառողը պարտավոր է արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) վերադարձնել ապրանքը (կատարված աշխատանքը).

բ) ձեռք բերված ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) իր նշանակությամբ օգտագործման անհնարինությանը, ապա սպառողն իրավունք ունի պահանջել անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրում հնարավոր կարճ ժամկետում: Եթե պայմանավորված ժամկետում տեղեկատվությունը չի տրամադրվում, ապա սպառողն իրավունք ունի լուծել պայմանագիրը և պահանջել վնասների լրիվ հատուցում: Այդ դեպքում սպառողը պարտավոր է արտադրողին (կատարողին, վաճառողին) անհապաղ վերադարձնել ապրանքը (կատարված աշխատանքը).

գ) սպառողին հանձնելուց հետո ապրանքի (աշխատանքի) թերությունների առաջացմանը, ապա սպառողն իրավունք ունի սույն օրենքի 16-րդ հոդվածի 1-4-րդ կետերով նախատեսված պահանջները ներկայացնել վաճառողին (արտադրողին) կամ սույն օրենքի 27-րդ հոդվածի 1-ին կետով նախատեսված պահանջները ներկայացնել կատարողին.

դ) սպառողի կյանքի, առողջության և գույքի վնասմանը, ապա սպառողն իրավունք ունի արտադրողից (կատարողից, վաճառողից) պահանջել վնասի

հատուցում՝ սույն օրենքի 15-րդ հոդվածով նախատեսված կարգով, ինչպես նաև պահանջել իր սեփականությունը հանդիսացող (տիրապետության տակ գտնվող) գույքին պատճառված վնասների լրիվ հատուցում:

2. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) մասին ոչ ստույգ կամ թերի տեղեկատվության հետևանքով պատճառված վնասների հատուցման վերաբերյալ սպառողների պահանջները քննարկելիս անհրաժեշտ է ելնել ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) հատկությունների և բնութագրերի մասին սպառողի մասնագիտական գիտելիքների բացակայության ենթադրությունից:

Հոդված 14. Սպառողների իրավունքների խախտման համար վաճառողի (արտադրողի, կատարողի) պատասխանատվությունը

1. Սպառողների իրավունքների խախտման համար վաճառողը (արտադրողը, կատարողը) կրում է օրենքով և (կամ) պայմանագրով նախատեսված պատասխանատվություն:

2. Սպառողին պատճառված վնասները ենթակա են հատուցման լրիվ չափով՝ չհաշված սույն օրենքով կամ պայմանագրով սահմանված տուժանքը (տուգանքը):

3. Տուժանքի (տուգանքի) վճարումը և վնասների հատուցումը վաճառողին (արտադրողին, կատարողին) չի ազատում սպառողի նկատմամբ բնեղենով պարտավորությունները կատարելու պարտականությունից:

4. Վաճառողը (արտադրողը, կատարողը) ազատվում է պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար պատասխանատվությունից, եթե ապացուցի, որ պարտավորությունների կատարումը կամ պատշաճ կատարումն անհնար է եղել անհաղթահարելի ուժի կամ սպառողի կողմից ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) օգտագործման, պահման և փոխադրման սահմանված կանոնների խախտման կամ երրորդ անձանց գործողությունների հետևանքով:

5. Սույն օրենքով կամ պայմանագրով նախատեսված տուժանքի (տուգանքի)

վճարման մասին սպառողի պահանջները պետք է բավարարվեն վաճառողի (արտադրողի, կատարողի) կողմից՝ կամավոր կամ դատական կարգով:

6. Սպառողն իրավունք ունի պայմանագրից բխող կամ դրա հետ կապված վեճը հանձնել դատարան, եթե իր հետ կնքվել է այնպիսի պայմանագիր, որը ողջամիտ հնարավորություն չի ընձեռել սպառողին բանակցելու դրա պայմանները, բացառությամբ եթե արբիտրաժային համաձայնությունը կնքվել է վեճը ծագելուց հետո, և կողմերն անվերապահորեն համաձայնել են վեճը հանձնել արբիտրաժային տրիբունալի լուծմանը: Սույն մասի պահանջները տարածվում են ցանկացած պարտադիր գործընթացի վրա, որով սպառողի՝ դատարան դիմելու իրավունքը կարող է սահմանափակվել:

(14-րդ հոդվածը լրաց. 19.06.15 ՀՕ-79-Ն)

Հոդված 15. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) թերությունների հետևանքով պատճառված վնասի համար գույքային պատասխանատվությունը

1. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) կառուցվածքային, արտադրական, բաղադրագրային կամ այլ թերությունների հետևանքով սպառողի կյանքին, առողջությանը պատճառած վնասը ենթակա է հատուցման՝ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքով սահմանված կարգով: Գույքին պատճառված վնասը ենթակա է հատուցման՝ սույն օրենքով սահմանված կարգով:

2. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) թերությունների հետևանքով պատճառված վնասի հատուցման պահանջի իրավունք վերապահվում է ցանկացած տուժողի՝ անկախ վաճառողի (կատարողի) հետ պայմանագրային հարաբերությունների մեջ նրա լինելու կամ չլինելու հանգամանքից:

3. Սպառողի կյանքին, առողջությանը կամ գույքին պատճառված վնասը ենթակա է հատուցման, եթե վնասը պատճառված է ապրանքի (աշխատանքի) սահմանված ծառայության կամ պիտանիության ժամկետի ընթացքում:

Եթե արտադրողի (կատարողի) կողմից ապրանքի (աշխատանքի) համար սույն օրենքին համապատասխան պետք է սահմանվեր ծառայության կամ պիտանիության ժամկետ, բայց չի սահմանվել, կամ սպառողը, որին վաճառվել է ապրանք (կատարվել է աշխատանք), չի տեղեկացվել ծառայության կամ պիտանիության ժամկետի ավարտից հետո անհրաժեշտ գործողությունների և դրանց չկատարման պարագայում հնարավոր հետևանքների մասին, ապա վնասը ենթակա է հատուցման՝ անկախ այն պատճառելու ժամանակից:

Եթե արտադրողը (կատարողը) երկարատև օգտագործման համար նախատեսված ապրանքի (աշխատանքի) համար, սույն օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին կետին համապատասխան, ծառայության ժամկետ չի սահմանել, ապա վնասը ենթակա է հատուցման՝ ապրանքը (աշխատանքը) սպառողին հանձնելու օրից սկսած, իսկ եթե հանձնելու օրը պարզել հնարավոր չէ, ապա ապրանքը արտադրելու (աշխատանքը ավարտելու) թվականից սկսած՝ տասը տարվա ընթացքում:

Ապրանքի թերության հետևանքով պատճառված վնասը տուժողի ընտրությամբ ենթակա է հատուցման՝ վաճառողի կամ ապրանքն արտադրողի կողմից:

Աշխատանքի կամ ծառայության թերությունների հետևանքով պատճառված վնասը ենթակա է հատուցման՝ կատարողի կողմից:

4. Արտադրողը (կատարողը) պատասխանատվություն է կրում ապրանքների արտադրության (աշխատանքների կատարման, ծառայությունների մատուցման) համար անհրաժեշտ նյութերի, սարքավորումների, գործիքների և այլ միջոցների օգտագործման հետ կապված՝ սպառողի կյանքին, առողջությանը, գույքին պատճառած վնասի համար, անկախ այն բանից, թե գիտական և տեխնիկական գիտելիքների մակարդակը հնարավորություն տալիս է հայտնաբերել դրանց յուրահատուկ հատկությունները, թե՝ ոչ:

5. Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) ազատվում է պատասխանատվությունից՝ սույն օրենքի 14-րդ հոդվածի 4-րդ կետով սահմանված կարգով:

Գ Լ ՈՒ Խ II

ՍՊԱՌՈՂԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ՆՐԱՆ ԱՊՐԱՆՔՆԵՐ ՎԱՃԱՌԵԼՈՒ ԺԱՄԱՆԱԿ

Հոդված 16. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքի վաճառքի հետևանքները

1. Սպառողը, որին վաճառվել է ոչ պատշաճ որակի ապրանք, և եթե վաճառողը դրա թերությունների մասին նախապայման չի սահմանել, իրավունք ունի իր ընտրությամբ պահանջել՝

ա) ապրանքի թերությունների անհատույց վերացում կամ սպառողի կողմից դրանց վերացման ծախսերի հատուցում.

բ) գնման գնի համաչափ իջեցում.

գ) նմանօրինակ նմուշի (մոդելի, ապրանքատեսակի) ապրանքով փոխարինում.

դ) այլ նմուշի (մոդելի, ապրանքատեսակի) ապրանքով փոխարինում՝ գնման գնի համապատասխան վերահաշվարկով.

ե) առուվաճառքի պայմանագրի լուծում: Այդ դեպքում սպառողը պարտավոր է վերադարձնել թերություններով ապրանքը: Սպառողն իրավունք ունի պահանջել ոչ պատշաճ որակի ապրանքի վաճառքի հետևանքով իրեն պատճառված վնասների լրիվ հատուցում: Վնասները հատուցվում են սպառողի համապատասխան պահանջների բավարարման համար սույն օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքով կամ պայմանագրով սահմանված ժամկետներում:

Տեխնիկապես բարդ ապրանքների նկատմամբ սպառողի՝ սույն կետի «գ», «դ» և «ե» ենթակետերում նշված պահանջները ենթակա են բավարարման՝ ապրանքում էական խախտումների հայտնաբերման դեպքում: Այդպիսի ապրանքների անվանացանկը հաստատում է կառավարությունը:

Այն ապրանքների նկատմամբ, որոնք սպառողը ձեռք է բերում կոմիսիոներից, սպառողի՝ սույն կետի «ա» և «գ» ենթակետերում նշված պահանջները ենթակա են

բավարարման՝ վաճառողի (կոմիսիոների) համաձայնությամբ:

2. Սպառողը սույն հոդվածի 1-ին կետում նշված պահանջները ներկայացնում է վաճառողին (կոմիսիոներին):

3. Սպառողն իրավունք ունի սույն հոդվածի 1-ին կետի «ա» և «գ» ենթակետերում նշված պահանջները ներկայացնել արտադրողին կամ կոմիսիոներին:

Այդ պահանջների ներկայացման փոխարեն սպառողն իրավունք ունի արտադրողին վերադարձնել ոչ պատշաճ որակի ապրանքը և հետ պահանջել դրա համար վճարված գումարը:

4. Սպառողի կողմից ոչ պատշաճ որակի ապրանքի ձեռքբերման դեպքում, որի համար սահմանված է պիտանիության ժամկետ, վաճառողը պարտավոր է այդ ապրանքը փոխարինել պատշաճ որակի ապրանքով կամ սպառողին վերադարձնել նրա վճարած գումարը, եթե ապրանքի թերությունները հայտնաբերվել են պիտանիության ժամկետի սահմաններում:

5. Սպառողի պահանջները քննարկվում են, եթե նա ներկայացնում է ապրանքային կամ դրամարկղային չեկ, իսկ այն ապրանքների նկատմամբ, որոնց համար սահմանված են երաշխիքային ժամկետներ, տեխնիկական տեղեկաթերթիկ կամ դրան փոխարինող այլ փաստաթուղթ:

Վաճառողը պարտավոր է սպառողին հանձնել ապրանքային չեկ կամ գնման փաստը հավաստող այլ փաստաթուղթ, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերի:

Վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է սպառողից ընդունել ոչ պատշաճ որակի ապրանքը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում կատարել ապրանքի որակի ստուգում: Սպառողն իրավունք ունի մասնակցել ապրանքի որակի ստուգմանը:

Ապրանքի թերությունների առաջացման պատճառների վերաբերյալ վեճի դեպքում վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է ապրանքի փորձաքննությունը կատարել իր հաշվին՝ Հայաստանի Հանրապետության

օրենսդրությամբ սահմանված կարգով հավատարմագրված փորձարկման լաբորատորիաներում: Սպառողն իրավունք ունի դատական կարգով վիճարկել այդպիսի փորձաքննության եզրակացությունը:

Եթե ապրանքի փորձաքննությունից պարզվում է, որ թերություններն առաջացել են ապրանքն սպառողին հանձնելուց հետո նրա կողմից օգտագործման, պահման կամ փոխադրման սահմանված կանոնները խախտելու, կամ երրորդ անձանց գործողությունների, կամ անհաղթահարելի ուժի հետևանքով, ապա սպառողը պարտավոր է հատուցել վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների փորձաքննության կատարման, ինչպես նաև դրա կատարման հետ կապված ապրանքի պահման ու փոխադրման ծախսերը:

Վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է բավարարել սպառողի պահանջները, եթե չապացուցի, որ ապրանքի թերություններն առաջացել են այն սպառողին հանձնելուց հետո նրա կողմից ապրանքի օգտագործման, պահման կամ փոխադրման սահմանված կանոնները խախտելու, երրորդ անձի գործողությունների կամ անհաղթահարելի ուժի հետևանքով:

6. Նորոգման, գնի իջեցման, փոխարինման համար մեծածավալ ապրանքի և հինգ կիլոգրամից ավելի քաշով ապրանքի տեղ հասցնելը և դրանք սպառողին վերադարձնելն իրականացվում են վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների ուժերով և հաշվին: Տվյալ պարտավորությունը չկատարելու, ինչպես նաև սպառողի գտնվելու վայրում վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների բացակայության դեպքում նշված ապրանքների տեղ հասցնելը և վերադարձնելը կարող է իրականացնել սպառողը: Այդ դեպքում վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է հատուցել սպառողի՝ նշված ապրանքները տեղ հասցնելու և վերադարձնելու հետ կապված ծախսերը:

Հոդված 17. Ապրանքի թերությունների վերաբերյալ սպառողի պահանջների ներկայացման ժամկետները

1. Սպառողն իրավունք ունի ներկայացնել սույն օրենքի 16-րդ հոդվածով

սահմանված պահանջները, եթե դրանք հայտնաբերվել են արտադրողի՝ սույն օրենքի 6-րդ հոդվածին համապատասխան սահմանած երաշխիքային ժամկետի կամ պիտանիության ժամկետի ընթացքում, եթե այլ բան սահմանված չէ Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով կամ պայմանագրով:

2. Այն ապրանքների նկատմամբ, որոնց համար երաշխիքային ժամկետներ կամ պիտանիության ժամկետներ սահմանված չեն, սպառողն իրավունք ունի ներկայացնել նշված պահանջները՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետներում:

3. Ապրանքի երաշխիքային, ինչպես նաև ծառայության ժամկետները հաշվարկվում են ապրանքն սպառողին հանձնելու օրից սկսած: Եթե հանձնման օրը հնարավոր չէ որոշել, այդ ժամկետները հաշվարկվում են ապրանքի արտադրման օրից սկսած:

Սեզոնային ապրանքների համար (կոշիկ, հագուստ և այլն) այդ ժամկետները հաշվարկվում են համապատասխան սեզոնի սկսման պահից, որը որոշում է կառավարությունը:

Ապրանքները նմուշներով, փոստով վաճառելիս, ինչպես նաև այն դեպքերում, երբ առուվաճառքի պայմանագրի կնքման պահը և ապրանքն սպառողին հանձնելու պահը չեն համընկնում, այդ ժամկետները հաշվարկվում են ապրանքն սպառողին հասցնելու օրից սկսած, իսկ եթե ապրանքը կարիք ունի տեղակայման (միացման) կամ հավաքման՝ տեղակայման (միացման) կամ հավաքման օրից սկսած: Եթե ապրանքը տեղ հասցնելու, տեղակայման (միացման) կամ հավաքման օրը հնարավոր չէ որոշել, ապա այդ ժամկետները հաշվարկվում են առուվաճառքի պայմանագրի կնքման օրից սկսած:

Ապրանքի պիտանիության ժամկետը որոշվում է ապրանքի արտադրման օրից հաշվարկված այն ժամանակահատվածով, որի ընթացքում այն պիտանի է օգտագործման համար կամ այն թվականով, մինչև երբ ապրանքը պիտանի է օգտագործման համար:

Ապրանքի պիտանիության ժամկետի տևողությունը պետք է համապատասխանի նորմատիվ փաստաթղթերով սահմանված ապրանքի

անվտանգության պարտադիր պահանջներին:

4. Երաշխիքային ժամկետներ կարող են սահմանվել կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների և հիմնական ապրանքի բաղկացուցիչ մասերի համար: Կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների և բաղկացուցիչ մասերի երաշխիքային ժամկետները հաշվարկվում են նույն կարգով, ինչպես հիմնական ապրանքի երաշխիքային ժամկետը:

Կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների և հիմնական ապրանքի բաղկացուցիչ մասերի երաշխիքային ժամկետները չեն կարող հիմնական ապրանքի երաշխիքային ժամկետից պակաս լինել, եթե այլ բան նախատեսված չէ պայմանագրում:

Եթե պայմանագրով ապրանքի կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների համար սահմանված է ավելի կարճ տևողությամբ երաշխիքային ժամկետ, քան հիմնական ապրանքի համար, սպառողն իրավունք ունի կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների թերությունների հետ կապված պահանջները ներկայացնել հիմնական ապրանքի երաշխիքային ժամկետի ընթացքում:

Եթե կոմպլեկտավորման արտադրատեսակների համար սահմանված է ավելի տևական երաշխիքային ժամկետ, քան հիմնական ապրանքի երաշխիքային ժամկետն է, ապա սպառողն իրավունք ունի կոմպլեկտավորման ապրանքի թերությունների նկատմամբ պահանջներ ներկայացնել, եթե դրանք հայտնաբերվել են այդ արտադրատեսակի երաշխիքային ժամկետում՝ անկախ հիմնական ապրանքի երաշխիքային ժամկետը լրանալուց:

5. Սույն հոդվածում նշված ժամկետները հասցվում են սպառողին ի գիտություն՝ սույն օրենքի 11-րդ հոդվածին համապատասխան՝ ապրանքի մասին տեղեկատվությունում:

6. Արտադրողի մեղքով թույլ տրված ապրանքի էական խախտումների հայտնաբերման դեպքում սպառողն իրավունք ունի արտադրողին պահանջ ներկայացնել ապրանքի թերության անհատույց վերացման մասին՝ արտադրողի կողմից ապրանքի համար սահմանված երաշխիքային ժամկետի ավարտից կամ սույն հոդվածի 2-րդ կետում նշված ժամկետի ավարտից հետո: Նշված պահանջը

կարող է ներկայացվել ապրանքի սահմանված ծառայության ժամկետի ընթացքում կամ ապրանքը հանձնելու օրից սկսած՝ տասը տարվա ընթացքում, եթե ապրանքի ծառայության ժամկետը սահմանված չէ: Եթե սպառողի կողմից այդպիսի պահանջի ներկայացման օրից սկսած՝ քսան օրվա ընթացքում, տվյալ պահանջը չի բավարարվում, ապա սպառողն իրավունք ունի իր ընտրությամբ արտադրողին ներկայացնել սույն օրենքի 16-րդ հոդվածի 3-րդ կետով սահմանված այլ պահանջներ:

Հոդված 18. Ապրանքի թերությունների վերացումը արտադրողի (վաճառողի) կողմից

1. Ապրանքում հայտնաբերված թերությունները պետք է վերացվեն արտադրողի (վաճառողի) կամ կոմիսիոների կողմից՝ ապրանքի թերությունների վերացման վերաբերյալ սպառողի պահանջների ներկայացման օրից՝ քսան օրվա ընթացքում:

2. Արտադրողը (վաճառողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է երկարատև օգտագործման ապրանքների նկատմամբ սպառողի կողմից նշված պահանջները ներկայացնելուց հետո՝ նորոգման ընթացքում, յոթնօրյա ժամկետում սպառողին անհատույց տրամադրել նմանօրինակ ապրանք՝ ապահովելով իր հաշվին տեղ հասցնելը: Երկարատև օգտագործման այն ապրանքների անվանացանկը, որոնց վրա նշված պահանջը չի տարածվում, հաստատում է կառավարությունը:

3. Ապրանքի թերությունների վերացման դեպքում երաշխիքային ժամկետը երկարաձգվում է այն ժամանակահատվածով, որի ընթացքում ապրանքը չի օգտագործվել: Նշված ժամանակահատվածը հաշվարկվում է ապրանքի թերության վերացման պահանջով՝ սպառողի դիմելու օրից մինչև նորոգումն ավարտելուց հետո այն վերադարձնելու օրը:

4. Ապրանքի թերությունները երաշխիքային ժամկետներ ունեցող կոմպլեկտավորման արտադրատեսակով կամ հիմնական ապրանքի բաղկացուցիչ մասով փոխարինելու միջոցով վերացման դեպքում նոր կոմպլեկտավորման արտադրատեսակի կամ հիմնական ապրանքի բաղկացուցիչ

մասի երաշխիքային ժամկետը հաշվարկվում է նորոգումն ավարտելուց հետո՝ այդ ապրանքն սպառողին հանձնելու օրից սկսած:

Հոդված 19. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքի փոխարինումը

1. Սպառողի կողմից ապրանքի թերությունների հայտնաբերման և այդպիսի ապրանքի փոխարինման պահանջ ներկայացնելու դեպքում վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է փոխարինել այդպիսի ապրանքը նշված պահանջի ներկայացման օրից՝ յոթնօրյա ժամկետում, իսկ վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների կողմից այդպիսի ապրանքի որակի լրացուցիչ ստուգման անհրաժեշտության դեպքում՝ նշված պահանջի ներկայացման օրից՝ քսան օրվա ընթացքում:

Վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների մոտ նշված պահանջի ներկայացման օրը փոխարինման համար անհրաժեշտ ապրանքի բացակայության դեպքում վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է փոխարինել այդպիսի ապրանքը՝ նշված պահանջի ներկայացման օրից՝ երկամսյա ժամկետում: Սպառողի պահանջով վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները պարտավոր է փոխարինման ընթացքում ժամանակավոր օգտագործման համար սպառողին անհատույց հանձնել երկարատև օգտագործման նմանօրինակ ապրանք՝ ապահովելով իր հաշվին տեղ հասցնելը: Այս կանոնը չի տարածվում այն ապրանքների վրա, որոնց անվանացանկը սահմանվում է սույն օրենքի 18-րդ հոդվածի 2-րդ կետին համապատասխան:

Ապրանքների սեզոնային ներկրման շրջանների համար ապրանքի փոխարինման սպառողի պահանջը ենթակա է բավարարման սպառողի դիմումով այն ժամկետում, որն անհրաժեշտ է այդ շրջաններ համապատասխան ապրանքը հերթական տեղ հասցնելու համար, եթե վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոները նշված պահանջի ներկայացման օրը չունի փոխարինման համար անհրաժեշտ ապրանքը:

2. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքը պետք է փոխարինվի նոր ապրանքով, այսինքն՝ չօգտագործված ապրանքով: Ապրանքի փոխարինման դեպքում

երաշխիքային ժամկետը հաշվարկվում է նորից՝ ապրանքն սպառողին հանձնելու օրից սկսած:

Հոդված 20. Սպառողի առանձին պահանջների բավարարման ժամկետները

Ապրանքի գնման գնի համաչափ իջեցման, սպառողի կողմից ապրանքի թերությունների վերացման ծախսերի հատուցման, ինչպես նաև առուվաճառքի պայմանագրի լուծման (ոչ պատշաճ որակի ապրանքն արտադրողին վերադարձնելու պայմանով) հետևանքով սպառողին հասցված վնասների հատուցման վերաբերյալ սպառողի պահանջները ենթակա են բավարարման վաճառողի (արտադրողի) կամ կոմիսիոների կողմից՝ համապատասխան պահանջի ներկայացման օրից՝ տասն օրվա ընթացքում:

Հոդված 21. Սպառողի պահանջների կատարման ժամկետը խախտելու համար վաճառողի (արտադրողի) պատասխանատվությունը

1. Սույն օրենքի 18-20-րդ հոդվածներով նախատեսված ժամկետների խախտման, ինչպես նաև նորոգման (փոխարինման) ընթացքում նմանօրինակ ապրանք տրամադրելու վերաբերյալ սպառողի պահանջը չկատարելու (կատարումն ուշացնելու) համար այդպիսի խախտումներ թույլ տված վաճառողը (արտադրողը) կամ կոմիսիոներն ուշացման յուրաքանչյուր օրվա համար սպառողին վճարում է տուժանք (տուգանք)՝ ապրանքի գնի մեկ տոկոսի չափով:

2. Սպառողի պահանջները սույն օրենքի 18-20-րդ հոդվածներով նախատեսված ժամկետներում չկատարելու դեպքում սպառողն իրավունք ունի իր ընտրությամբ ներկայացնել սույն օրենքի 16-րդ հոդվածով սահմանված այլ պահանջներ:

Հոդված 22. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքի ձեռքբերման դեպքում

սպառողների հետ հաշվարկները

1. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքը նմանօրինակ մակնիշի (մոդելի, ապրանքատեսակի) ապրանքով փոխարինելիս վաճառողն իրավունք չունի պահանջել հատուցելու պայմանագրով նախատեսված ապրանքի գինը կամ ապրանքը փոխարինելու կամ դրա մասին դատարանի վճիռը կայացնելու պահին գոյություն ունեցող գնի տարբերությունը:

2. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքն այլ մակնիշի (մոդելի, ապրանքատեսակի) նույնպիսի ապրանքով փոխարինելիս, եթե փոխարինման ենթակա ապրանքի գինն ավելի ցածր է, քան փոխարինման համար տրվող ապրանքի գինը, սպառողը պետք է վճարի գների տարբերությունը, իսկ այն դեպքում, երբ փոխարինման ենթակա ապրանքի գինն ավելի բարձր է, քան փոխարինման համար տրվող ապրանքինը, գների տարբերությունը վճարվում է սպառողին: Նշված հաշվարկներում փոխարինման ենթակա ապրանքի գնի բարձրացման դեպքում կիրառվում է սպառողի պահանջի ներկայացման օրվա առկա գինը, իսկ իջեցման դեպքում՝ այն սպառողի կողմից գնման օրվա գինը:

Եթե վաճառողն սպառողի պահանջը չի բավարարում, ապա փոխարինվող և փոխարենը հանձնվող ապրանքի գինը որոշվում է ապրանքը փոխարինելու մասին դատարանի վճռի կայացման օրվա գներով:

3. Առուվաճառքի պայմանագիրը լուծելիս, կամ ոչ պատշաճ որակի ապրանքն արտադրողին վերադարձնելիս, կամ ապրանքի գնման գինը համաչափորեն իջեցնելու մասին սպառողի պահանջը բավարարելիս հաշվի է առնվում ապրանքի գնի իջեցնելու մասին պահանջը ներկայացնելու, իսկ եթե սպառողի պահանջը կամավոր չի բավարարվել, գինը համաչափորեն իջեցնելու մասին դատարանի վճիռը կայացնելու օրվա գինը:

4. Վաճառողին ոչ պատշաճ որակի ապրանքը վերադարձնելիս սպառողն իրավունք ունի պահանջել առուվաճառքի պայմանագրով սահմանված ապրանքի գնի և իր պահանջը կամովին բավարարելու օրվա դրությամբ գնի (իսկ եթե նրա պահանջը կամովին չի բավարարվել, ապա դատարանի վճիռը կայացնելու օրվա դրությամբ գնի) միջև տարբերությունը:

5. Այն սպառողներին, որոնց ապրանքը վաճառվել է ապառիկ, առուվաճառքի պայմանագիրը լուծելիս վերադարձվում է ապրանքի համար վճարված դրամական գումարը՝ ապառիկ ապրանքի վերադարձման օրվա մարման չափով, ինչպես նաև հատուցվում է ապառիկի տրամադրման վճարը:

Հոդված 23. Պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը փոխարինելու կամ վերադարձնելու սպառողի իրավունքը

(վերնագիրը խմբ. 17.06.16 ՀՕ-118-Ն)

1. Սպառողն իրավունք ունի վերադարձնելու կամ փոխարինելու պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը այլ չափի, ձևի, գույնի կամ համանման կոմպլեկտայնության ապրանքով այն վաճառողի մոտ, որից ձեռք է բերել ապրանքը կամ վաճառողի կողմից հայտարարված այլ վայրում, եթե նշված ապրանքը հարմար չէ ձևով, եզրաչափքերով, գույնով, չափով կամ այլ պատճառներով չի կարող օգտագործվել սպառողի կողմից իր նշանակությամբ՝ գնի տարբերության դեպքում անհրաժեշտ վերահաշվարկ կատարելով վաճառողի հետ, բացառությամբ սույն հոդվածի 2-րդ մասով սահմանված դեպքերի և կառավարության սահմանած անվանացանկով ապրանքների:

Սպառողն իրավունք ունի փոխարինելու կամ վերադարձնելու պատշաճ որակի ապրանքն իրեն հանձնելու օրվանից 14 օրվա ընթացքում, եթե վաճառողն ավելի երկար ժամկետ չի հայտարարել: Պատշաճ որակի ապրանքը վերադարձնելու ժամկետը համարվում է պահպանված, եթե սպառողն ապրանքն ստանալու օրվանից 14-օրյա ժամկետում այն հանձնել է փոստային, սուրհանդակային, տրանսպորտային կամ առաքման այլ ծառայության:

Պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը փոխարինվում կամ վերադարձվում է, եթե նշված ապրանքը չի օգտագործվել, պահպանված են դրա ապրանքատեսքը, սպառողական հատկանիշները, կապարակնիքները, ապրանքային պիտակները, ինչպես նաև սպառողին տրված վճարման փաստը հավաստող փաստաթուղթը կամ այլ հաշվարկային փաստաթուղթ, և առկա են

ապրանքը հենց այդ վաճառողից ձեռք բերելու մասին ապացույցներ:

Պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը վերադարձնելու կամ փոխարինելու նպատակով վաճառողի գտնվելու վայր հասցնելու հետ կապված ծախսերը կատարվում են գնորդի հաշվին, եթե այլ բան նախատեսված չէ կողմերի համաձայնությամբ:

2. Պատշաճ որակի ապրանքը չի կարող վերադարձվել՝

ա) եթե ապրանքների պատրաստումը և մատակարարումը իրականացվել են գնորդի հատուկ պահանջներին համապատասխան, կամ ապրանքները անհատականացված են, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով.

բ) երբ մատակարարվում են ապրանքներ, որոնք ունեն արագ փչացման, քայքայման կամ որակի փոփոխության հատկություն, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով.

գ) կապարակնքված ապրանքների վաճառքի դեպքում, որոնք վերադարձման ենթակա չեն առողջապահական կամ հիգիենիկ նկատառումներից ելնելով, և որոնք մատակարարվելուց հետո ապակապարակնքվել են գնորդի կողմից.

դ) ապրանքների վաճառքի դեպքում, որոնց մատակարարումից հետո, իրենց բնույթից ելնելով, անքակտելիորեն միախառնվում են միմյանց հետ, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով.

ե) կապարակնքված ձայնային կամ տեսաձայնային ձայնագրության կամ կապարակնքված ծրագրային ապահովման մատակարարման դեպքում, որոնք մատակարարելուց հետո ապակապարակնքվել են գնորդի կողմից, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով.

զ) թերթերի, ամսագրերի, գրքերի կամ այլ տպագիր նյութերի մատակարարման դեպքում.

է) աճուրդում կամ բորսայում կնքված պայմանագրերի առկայության դեպքում.

ը) թվային կրիչի վրա չմատակարարվող թվային բովանդակության

մատակարարման դեպքում, երբ դրա կատարումն սկսվել է սպառողի անվերապահ նախնական համաձայնությամբ, ըստ որի՝ սպառողն այդպիսով կորցնում է իր վերադարձման իրավունքը, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով:

(23-րդ հոդվածը լրաց. 17.06.08 ՀՕ-125-Ն, խմբ. 17.06.16 ՀՕ-118-Ն)

Հոդված 24. Ապրանքների առանձին տեսակների առուվաճառքի կանոնները

(վերնագիրը խմբ. 06.11.02 ՀՕ-454-Ն)

Ապրանքների առանձին տեսակների առուվաճառքի կանոնները հաստատում է կառավարությունը:

(24-րդ հոդվածը խմբ. 06.11.02 ՀՕ-454-Ն)

Գ Լ Ո Ւ Խ III

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ (ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ) ԴԵՊՔՈՒՄ

Հոդված 25. Աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) ժամկետները

1. Կատարողը պարտավոր է իրականացնել աշխատանքի կատարումը (ծառայության մատուցումը) առանձին տեսակների աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) կանոններով կամ աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) պայմանագրով սահմանված ժամկետում: Աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) պայմանագրում կարող է նախատեսվել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման)

ժամկետ (եթե այն նախատեսված չէ նշված կանոններով), ինչպես նաև նշված կանոններով սահմանված ժամկետից ավելի փոքր տևողությամբ ժամկետ: Նշված կանոնները հանդիսանում են կողմերի միջև կնքած պայմանագրի անբաժանելի մաս:

2. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ժամկետը կարող է որոշվել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ավարտի թվականով (ժամանակահատվածով), և (կամ) աշխատանքի կատարմանը (ծառայության մատուցմանը) ձեռնամուխ լինելու թվականով (ժամանակահատվածով): Այն դեպքում, երբ աշխատանքի կատարումը (ծառայության մատուցումը) աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի գործողության ժամկետի ընթացքում իրականացվում է մաս առ մաս (պարբերական մամուլի տեղ հասցնելը, տեխնիկական սպասարկումը), պետք է նախատեսվեն աշխատանքների կատարման (ծառայության մատուցման) մասնավոր ժամկետներ (ժամանակահատվածներ):

Հոդված 26. Կատարողի կողմից աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) ժամկետների խախտման հետևանքները

1. Եթե կատարողը ժամանակին ձեռնամուխ չի եղել աշխատանքի կատարմանը (ծառայության մատուցմանը) կամ, եթե աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ժամանակ ակնհայտ է դառնում, որ աշխատանքի կատարումը (ծառայության մատուցումը) ժամանակին չի կարող իրականանալ, ինչպես նաև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ժամկետի ուշացման դեպքում սպառողն իրավունք ունի հրաժարվել պայմանագիրը կատարելուց և պահանջել հատուցելու վնասները:

Եթե աշխատանքի կատարման ժամանակ ակնհայտ է դառնում, որ այն պատշաճ չի կատարվելու, ապա սպառողն իրավունք ունի ողջամիտ ժամկետ նշանակել կատարողի կողմից աշխատանքի թերությունները վերացնելու համար և այդ ժամկետում թերությունները չվերացնելու դեպքում հրաժարվել

պայմանագրից կամ աշխատանքի թերությունների վերացնելը կատարողի հաշվին հանձնարարել այլ անձանց, ինչպես նաև պահանջել հատուցելու վնասները:

Վնասները հատուցվում են սպառողի համապատասխան պահանջների բավարարման համար սահմանված ժամկետներում:

2. Սպառողի նշանակած նոր ժամկետները, որոնց ընթացքում կատարողը պետք է ձեռնամուխ լինի աշխատանքի կատարմանը (ծառայության մատուցմանը) և ավարտի աշխատանքի կատարումը (ծառայության մատուցումը), նշվում են աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրում:

Նոր ժամկետների խախտման դեպքում սպառողն իրավունք ունի կատարողին ներկայացնել սույն հոդվածի 1-ին կետով սահմանված այլ պահանջներ:

3. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծման դեպքում սպառողին վերադարձված կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) գինը, ինչպես նաև կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) գնի նվազեցման ժամանակ հաշվի առնված գինը որոշվում է սույն օրենքի 22-րդ հոդվածի 3-րդ կետին համապատասխան:

4. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծման դեպքում, եթե կատարողը ժամանակին ձեռնամուխ չի եղել աշխատանքի կատարմանը (ծառայության մատուցմանը) կամ այն իրականացնում է այնքան դանդաղ, որ աշխատանքի կատարումը (ծառայության մատուցումը) նշանակված ժամկետում դառնում է անհնար, կատարողն իրավունք չունի պահանջել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գործընթացում իր ծախսերի հատուցում, ինչպես նաև վարձատրություն՝ արդեն կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար:

Այդպիսի դեպքերում սպառողի և կատարողի միջև հաշվարկների կարգի առանձնահատկությունները կարող են սահմանվել առանձին տեսակների աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) կանոններով:

5. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) սկզբի և ավարտի սահմանված ժամկետների կամ սույն հոդվածի 1-ին կետի հիման վրա սպառողի

նշանակած նոր ժամկետների խախտման դեպքում կատարողն սպառողին վճարում է տուժանք (տուգանք) ուշացման յուրաքանչյուր օրվա (ժամի, եթե ժամկետը որոշված է ժամերով) համար՝ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնի երեք տոկոսի չափով, իսկ եթե աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գինն ըստ աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) պայմանագրի որոշված չէ, պատվերի ընդհանուր գնի երեք տոկոսի չափով: Աշխատանքների կատարման (ծառայությունների մատուցման) պայմանագրով սպառողի և կատարողի միջև կարող է սահմանվել տուժանքի (տուգանքի) ավելի բարձր չափ: Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) սկզբի ժամկետների խախտման համար տուժանքը (տուգանքը) գանձվում է ուշացման յուրաքանչյուր օրվա (ժամի, եթե ժամկետը որոշված է ժամերով) համար՝ ընդհուպ մինչև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) սկիզբը կամ սպառողի կողմից սույն հոդվածի 1-ին կետով նախատեսված պահանջների ներկայացումը:

Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ավարտման ժամկետների խախտման համար տուժանքը (տուգանքը) գանձվում է ուշացման յուրաքանչյուր օրվա (ժամի, եթե ժամկետը որոշված է ժամերով) համար՝ ընդհուպ մինչև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ավարտը կամ սպառողի կողմից սույն հոդվածի 1-ին կետով նախատեսված պահանջների ներկայացումը:

Սպառողի օգտին գանձվող տուժանքի (տուգանքի) գումարը չի կարող գերազանցել առանձին տեսակի աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գումարը կամ պատվերի ընդհանուր գինը, եթե առանձին տեսակի աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գինը որոշված չէ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրով:

Տուժանքի (տուգանքի) չափը որոշվում է՝ ելնելով աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնից, իսկ եթե նշված գինը չի որոշված, այն վայրում պատվերի գոյություն ունեցող ընդհանուր գնից, որտեղ սպառողի պահանջը պետք է բավարարված լիներ կատարողի այդպիսի պահանջի կամավոր բավարարման օրը կամ, եթե սպառողի պահանջը կամավոր ձևով բավարարված

չի եղել՝ դատական որոշման կայացման օրը:

6. Սույն հոդվածի 1-ին կետով սահմանված սպառողի պահանջները ենթակա չեն բավարարման, եթե կատարողն ապացուցի, որ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ժամկետի խախտումը տեղի է ունեցել անհաղթահարելի ուժի հետևանքով կամ սպառողի մեղքով:

Հոդված 27. Սպառողի իրավունքները կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների հայտնաբերման դեպքում

1. Կատարված աշխատանքում (մատուցված ծառայությունում) թերությունների հայտնաբերման դեպքում սպառողն իրավունք ունի իր ընտրությամբ պահանջել՝

ա) կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների անհատույց վերացում.

բ) աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնի համապատասխան իջեցում.

գ) համանման նյութից նույն որակով մեկ այլ իրի անհատույց պատրաստում կամ կրկնական աշխատանքի կատարում: Ընդ որում, սպառողը պարտավոր է վերադարձնել կատարողի կողմից նրան նախօրոք տրված իրը.

դ) կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների՝ իր ուժերով վերացման ծախսերի հատուցում:

Թերությունների անհատույց վերացման, այլ իրի պատրաստման կամ կրկնական աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) մասին սպառողի պահանջները կարող են ուղեկցվել կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) գնի իջեցման մասին պահանջով:

Սպառողն իրավունք ունի լուծել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագիրը և պահանջել վնասների լրիվ հատուցում, եթե նշված պայմանագրով սահմանված ժամկետում կատարված աշխատանքի (մատուցված

ծառայության) թերությունները կատարողը չի վերացրել: Սպառողը նաև իրավունք ունի լուծել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագիրը, եթե նա կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) մեջ հայտնաբերել է էական խախտումներ կամ պայմանագրի պայմաններից այլ էական շեղումներ:

Սպառողն իրավունք ունի պահանջել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) թերությունների հետ կապված իրեն պատճառված վնասների լրիվ հատուցում: Վնասները հատուցվում են սպառողի համապատասխան պահանջների բավարարման համար սահմանված ժամկետներում:

2. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծման դեպքում սպառողին վերադարձված կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) գինը, ինչպես նաև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնի իջեցման ժամանակ հաշվի առնված գինը որոշվում է սույն օրենքի 22-րդ հոդվածի 3-րդ կետին համապատասխան:

3. Սույն հոդվածի 1-ին կետով սահմանված պահանջները կարող են ներկայացվել կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) ընդունման ժամանակ թերությունների հայտնաբերման դեպքում կամ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ընթացքում, իսկ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ընդունման ժամանակ թերությունների հայտնաբերման անհնարինության դեպքում՝ երաշխիքային ժամկետի ընթացքում, կամ երաշխիքային ժամկետի բացակայության դեպքում՝ կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) ընդունման օրից սկսած՝ վեց ամսվա ընթացքում:

4. Կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) կատարողի մեղքով թույլ տրված էական խախտումների բացահայտման դեպքում սպառողն իրավունք ունի կատարողին ներկայացնել կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների անհատույց վերացման մասին պահանջ՝ աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) համար կատարողի սահմանած երաշխիքային ժամկետի ավարտից կամ սույն հոդվածի 3-րդ կետում նշված ժամկետների ավարտից հետո: Սպառողի նշված պահանջը կարող է

ներկայացված լինել կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) սահմանված ծառայության ժամկետի ընթացքում կամ կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) ընդունման օրից՝ տասը տարվա ընթացքում, եթե կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) ծառայության ժամկետ սահմանված չէ: Եթե տվյալ պահանջը սույն օրենքի 28-րդ հոդվածով սահմանված ժամկետում չի բավարարվում, ապա սպառողն իր ընտրությամբ իրավունք ունի պահանջել՝

ա) աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնի համապատասխան իջեցում.

բ) կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների՝ իր ուժերով վերացման ծախսերի հատուցում.

գ) աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծում և վնասների հատուցում:

Հոդված 28. Կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների վերացման ժամկետները

Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) ընթացքում հայտնաբերված կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունները պետք է վերացվեն սպառողի կողմից նշանակված ընդունելի ժամկետում:

Կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունները պետք է վերացվեն սպառողի ներկայացրած պահանջի օրից՝ քսան օրվա ընթացքում, եթե կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) ընդունման ժամանակ պայմանագրով (կողմերի համաձայնագրով) կամ աշխատանքների առանձին տեսակների կատարման (ծառայությունների մատուցման) կանոններով ավելի կարճատև ժամկետ սահմանված չէ:

Սպառողի կողմից նշանակված կամ պայմանագրով (կողմերի համաձայնագրով) սահմանված թերությունների վերացման ժամկետը նշվում է

պայմանագրում կամ այլ փաստաթղթում:

Սույն հոդվածով նախատեսված՝ կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերությունների վերացման ժամկետների խախտման դեպքում կատարողն ուշացման յուրաքանչյուր օրվա համար սպառողին վճարում է տուժանք (տուգանք), որի չափը և հաշվարկման կարգը որոշվում են սույն օրենքի 26-րդ հոդվածի 5-րդ կետին համապատասխան:

Նշված ժամկետների խախտման դեպքում սպառողն իրավունք ունի կատարողին ներկայացնել սույն օրենքի 27-րդ հոդվածի 1-ին և 4-րդ կետերով նախատեսված այլ պահանջներ:

Հոդված 29. Սպառողի առանձին պահանջների բավարարման ժամկետները

1. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) գնի իջեցման, կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) թերություններն իր ուժերով վերացման ծախսերի հատուցման, ինչպես նաև սույն օրենքի 26-րդ հոդվածի 1-ին կետով և 27-րդ հոդվածի 1-ին և 4-րդ կետերով նախատեսված աշխատանքների կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծմամբ պատճառված վնասների հատուցման մասին սպառողի պահանջները ենթակա են բավարարման՝ համապատասխան պահանջի ներկայացման օրից՝ տասնօրյա ժամկետում:

2. Համանման նյութից նույն որակի այլ իրի անհատույց պատրաստման կամ կրկնական աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) վերաբերյալ սպառողի պահանջները ենթակա են բավարարման այնպիսի ժամկետում, որը սահմանված է աշխատանքի արագ կատարման (ծառայության մատուցման) համար, իսկ եթե նման ժամկետ սահմանված չէ՝ ոչ պատշաճ իրականացվող աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) համար պայմանագրով նախատեսված ժամկետում:

3. Սպառողի՝ սույն հոդվածով նախատեսված առանձին պահանջների

բավարարման ժամկետների խախտման դեպքում կատարողն ուշացման յուրաքանչյուր օրվա համար սպառողին վճարում է տուժանք (տուգանք), որի չափը և հաշվարկման կարգը որոշվում են սույն օրենքի 26-րդ հոդվածի 5-րդ կետին համապատասխան:

Սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ կետերում նշված ժամկետների խախտման դեպքում սպառողն իրավունք ունի կատարողին ներկայացնել սույն օրենքի 26-րդ հոդվածի 1-ին կետով և 27-րդ հոդվածի 1-ին և 4-րդ կետերով նախատեսված այլ պահանջներ:

Հոդված 30. Սպառողի իրավունքն աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծման վերաբերյալ

Սպառողն իրավունք ունի ցանկացած ժամանակ լուծել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագիրը՝ կատարողին վճարելով գնի այն մասը, որը համարժեք է մինչև նշված պայմանագրի լուծման մասին ծանուցում ստանալը կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) գնին: Սպառողը պարտավոր է կատարողին հատուցել նաև աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի լուծման հետևանքով պատճառված վնասները՝ նշված պայմանագրի լուծման մասին ծանուցում ստանալուց առաջ կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար վճարված գնի և կատարվող ամբողջ աշխատանքի (մատուցվող ծառայության) գնի միջև եղած տարբերության սահմաններում:

Հոդված 31. Աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) համար նախահաշիվը

1. Պայմանագրով նախատեսված աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) համար կարող է կազմվել հաստատուն կամ մոտավոր նախահաշիվ:

Այդպիսի նախահաշվի կազմումը սպառողի կամ կատարողի պահանջով պարտադիր է:

2. Կատարողն իրավունք չունի պահանջել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) վարձատրում և հաստատուն նախահաշվի մեջ չներառված լրացուցիչ ծախսեր, եթե սպառողն այդպիսի աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) համաձայնություն չի տվել կամ կատարողին չի հանձնարարել այդպիսի աշխատանքի կատարում (ծառայության մատուցում):

Մոտավոր նախահաշիվը գերազանցելու անհրաժեշտության դեպքում կատարողը պարտավոր է անհապաղ դրա մասին նախազգուշացնել սպառողին: Այդ դեպքում սպառողն իրավունք ունի հրաժարվել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագրի կատարումից՝ կատարողին հատուցելով կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար նրա կողմից արված ծախսերը՝ համաձայն սկզբնական նախահաշվի: Եթե կատարողն սպառողին չի նախազգուշացրել մոտավոր նախահաշվի գերազանցման մասին, ապա նա պարտավոր է աշխատանքը կատարել (ծառայությունը մատուցել) սկզբնական մոտավոր նախահաշվի սահմաններում:

Հոդված 32. Կատարողի նյութով աշխատանքի կատարումը

1. Կատարողը պարտավոր է աշխատանքի կատարման պայմանագրով որոշված աշխատանքը կատարել իր նյութով և իր միջոցներով, եթե սպառողը չի պահանջում աշխատանքի կատարումն իր նյութով:

Իր նյութով աշխատանք կատարողը պատասխանատվություն է կրում այդ նյութի պատշաճ որակի համար:

2. Պայմանագրի կնքման ժամանակ կատարողի նյութի համար սպառողը վճարում է ամբողջությամբ կամ այն չափով, որը նշված է աշխատանքների առանձին տեսակների կատարման կանոններում կամ աշխատանքի կատարման պայմանագրում՝ կատարողից ստացած աշխատանքի վերջնական հաշվարկի պայմանով, եթե կողմերի համաձայնությամբ կատարողի նյութի համար հաշվարկների այլ կարգ նախատեսված չէ:

3. Աշխատանքի կատարման նշված կանոններով կամ պայմանագրով

նախատեսված դեպքերում նյութը կարող է կատարողի կողմից սպառողին տրամադրվել ապառիկ, ներառյալ՝ սպառողի կողմից նյութի համար տարաժամկետ վճարելու պայմանով: Կատարողի՝ ապառիկ տրամադրած նյութի գնի հետագա փոփոխությունը չի հանգեցնում վերահաշվարկի:

4. Կատարողի նյութերը և աշխատանքի կատարման համար անհրաժեշտ տեխնիկական միջոցները, գործիքները և այլն աշխատանքի կատարման վայր է հասցնում կատարողը:

Հոդված 33. Սպառողի նյութով (իրով) աշխատանքի կատարումը

1. Եթե աշխատանքն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն կատարվում է սպառողի նյութով (իրով), կատարողը պատասխանատու է այդ նյութի (իրի) պահպանման և դրա ճիշտ օգտագործման համար:

Կատարողը պարտավոր է՝

ա) նախազգուշացնել սպառողին նրա տված նյութի (իրի) ոչ պիտանի լինելու կամ անորակության մասին.

բ) ներկայացնել հաշվետվություն՝ նյութի ծախսի մասին և վերադարձնել դրա մնացորդը:

Սպառողից ընդունված նյութի (իրի) լրիվ կամ մասնակի կորստի (վնասվելու) դեպքում կատարողը պարտավոր է եռօրյա ժամկետում այն փոխարինել նման որակի համանման նյութով (իրով) և սպառողի ցանկությամբ համանման նյութից (իրից) պատրաստել արտադրատեսակ՝ ընդունելի ժամկետներում, իսկ նման որակի համանման նյութի (իրի) բացակայության դեպքում սպառողին հատուցել կորցրած (վնասված) նյութի (իրի) կրկնակի արժեքը, ինչպես նաև սպառողի կատարած ծախսերը:

2. Կորցրած (վնասված) նյութի (իրի) գինը որոշվում է՝ ելնելով այն վայրում գոյություն ունեցող նյութի (իրի) գնից, որտեղ սպառողի պահանջը պետք է բավարարված լիներ կատարողի կողմից այդպիսի պահանջի կամավոր բավարարման օրը կամ, եթե սպառողի պահանջը չի բավարարվել կամավոր,

դատական որոշման կայացման օրը:

Կատարողին փոխանցվող նյութի (իրի) գինը որոշում է սպառողը, և դա նշվում է աշխատանքի կատարման պայմանագրում կամ այն փաստաթղթում (անդորրագրում, պատվերում), որը հավաստում է պայմանագրի կնքված լինելը:

3. Կատարողն ազատվում է սպառողից ընդունած նյութի լրիվ կամ մասնակի կորստի (վնասի) համար պատասխանատվությունից, եթե կատարողն սպառողին նախազգուշացրել է նյութի (իրի) հատուկ հատկությունների մասին, որոնք կարող են հանգեցնել դրա լրիվ կամ մասնակի կորստի (վնասի): Նյութի (իրի) հատուկ հատկությունների մասին չիմանալը կատարողին չի ազատում պատասխանատվությունից:

Հոդված 34. Կատարողի պարտականությունը կատարվող աշխատանքի (մատուցվող ծառայության) որակի վրա ազդող հանգամանքների մասին սպառողին տեղեկացնելու վերաբերյալ

Կատարողը պարտավոր է ժամանակին տեղեկացնել սպառողին այն մասին, որ սպառողի ցուցումների պահպանումը և սպառողից կախված այլ հանգամանքները կարող են վատացնել կատարվող աշխատանքի (մատուցվող ծառայության) որակը:

Եթե սպառողը, չնայած կատարողի ժամանակին և հիմնավորված տեղեկացմանը, ողջամիտ ժամկետում չի փոխում ոչ պիտանի կամ անորակ նյութը, չի փոխում աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) եղանակի մասին ցուցումները կամ չի վերացնում կատարվող աշխատանքի (մատուցվող ծառայության) որակը վատացնող այլ հանգամանքները, ապա կատարողն իրավունք ունի լուծել աշխատանքի կատարման (ծառայության մատուցման) պայմանագիրը և սպառողից պահանջել վնասների լրիվ հատուցում:

Հոդված 35. Կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար հաշվարկների կարգը

Կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար հաշվարկների կարգը որոշվում է սպառողի և կատարողի միջև կնքված պայմանագրով:

Սպառողը պարտավոր է վճարել կատարողի կողմից ամբողջ ծավալով կատարված աշխատանքի (մատուցված ծառայության) համար դրա ավարտից հետո, եթե այլ բան նախատեսված չէ սպառողի և կատարողի միջև կնքված պայմանագրով կամ Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով և այլ իրավական ակտերով:

Հոդված 36. Սպառողների կենցաղային և այլ տեսակի սպասարկումների (աշխատանքների առանձին տեսակների կատարման և ծառայությունների առանձին տեսակների մատուցման) կանոնները

(վերնագիրը խմբ. 06.11.02 ՀՕ-454-Ն)

Սպառողների կենցաղային և այլ տեսակի սպասարկումների (աշխատանքների առանձին տեսակների կատարման և ծառայությունների առանձին տեսակների մատուցման) կանոնները հաստատում է կառավարությունը, եթե այլ բան նախատեսված չէ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ:

(36-րդ հոդվածը խմբ. 06.11.02 ՀՕ-454-Ն)

Հոդված 37. Ծառայությունների առանձին տեսակների մատուցման պայմանագրերի պայմանների խախտման հետևանքների կարգավորումը

Ծառայությունների առանձին տեսակների մատուցման վերաբերյալ պայմանագրերի պայմանների խախտման հետևանքները, եթե այդպիսի պայմանագրերն իրենց բնույթով չեն ընկնում սույն գլխի գործողության տակ, որոշվում են այլ օրենքներով:

Գ Լ ՈՒ Խ IV

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ԵՎ ՀԱՍԱՐԱԿԱԿԱՆ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

Հոդված 38. Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունն իրականացնող պետական մարմինների լիազորությունները

Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) անվտանգության ապահովման նպատակով ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունն իրականացնում են լիազորված պետական մարմինները՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով և այլ իրավական ակտերով նախատեսված՝ իրենց իրավասության սահմաններում:

Հոդված 39. Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունն իրականացնող պետական լիազորված մարմինների կողմից պատասխանատվության միջոցների կիրառումը

Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունն իրականացնող պետական լիազորված մարմինները Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով նախատեսված իրենց իրավասության սահմաններում իրավունք ունեն կիրառել պատասխանատվության միջոցներ:

Հոդված 40. Սպառողների իրավունքների պաշտպանության իրականացումը տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից

Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից իրականացվում է «Տեղական

ինքնակառավարման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքին համապատասխան:

Հոդված 41. Սպառողների հասարակական միավորումների իրավունքները

Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունն սպառողների հասարակական միավորումների կողմից իրականացվում է Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

Հոդված 42. Սպառողների անորոշ շրջանակի իրավունքների պաշտպանությունը

Սպառողների անորոշ շրջանակի նկատմամբ վաճառողների (արտադրողների, կատարողների) կամ կոմիսիոներների գործողությունները հակաիրավական ճանաչելու և դրանք դադարեցնելու մասին կարող են հայցեր ներկայացնել դատարան Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված անձինք:

Հոդված 43. Օրենքի ուժի մեջ մտնելը

Սույն օրենքն ուժի մեջ է մտնում 2002 թվականի հունվարի 1-ից:

Հայաստանի Հանրապետության
Նախագահ **Ռ. Քոչարյան**

Երևան
20 հուլիսի 2001 թ.
ՀՕ-197