

ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԿԱՆ ԻՐԱՎՈՒՆՔ

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐՈՒՄ

ԱՐՄԵՆ ՀԱՅԿՑԱՆՑ, ՎԱՐԴՈՒՀԻ ԴԱՆԻԵԼՅԱՆ

Էլեկտրոնային միջավայրում սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը ներկայումս միջազգային հանրության և պետությունների ուշադրության կենտրոնում է: Ընդունվել են իրավական բազմաթիվ ակտեր, որոնք կոչված են երաշխավորելու սպառողների պաշտպանվածությունը, մշակվել են մեխանիզմներ սպառողների խախտված իրավունքները վերականգնելու համար: Սպառողներն առավել խոցելի են դառնում էլեկտրոնային միջավայրում, որտեղ ապրանք վաճառողը կամ ծառայություն մատուցողը կարող է թաքցնել իր մասին տեղեկատվությունը կամ մոլորության մեջ գցել սպառողներին: Սպառողների շրջանում անցկացված առանձին հարցումները ցույց են տալիս, որ էլեկտրոնային եղանակով պատվիրված ապրանքների ավելի քան ինը տոկոսը չի առաքվում, իսկ առնվազն ութ տոկոսն ունենում է որակի կամ փաթեթավորման խնդիրներ: Նման դեպքերում սպառողը, իր իրավունքների պաշտպանության նկատառումներից ելնելով, ցանկանում է հաղորդակցվել վաճառողի հետ, ինչը լեզվական արգելքներից և հեռավորության խնդիրներից բացի, բարդանում է նաև նրանով, որ վաճառողը կարող է պարզապես փակել իր հաշիվը (account): Ավելին՝ ապրանքների վերադարձը հաճախ ենթադրում է սպառողի կողմից ծախսերի կատարում, իսկ էլեկտրոնային եղանակով առաքվող ապրանքները վերադարձնելը նաև տեխնիկապես է դժվար¹:

Եվրոպական միությունը մշակել է սպառողների իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված տարբեր գործիքներ, որոնցից են «Էլեկտրոնային առևտրի մասին» 2000/31/EC և «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU հռչակագրերը: Այս երկու փաստաթղթերի ուսումնասիրությունից պարզ է դառնում, որ դրանք չեն կարգավորում ֆինանսական ծառայությունները, այլ առավելապես վերաբերում են առևտրաապրանքային ոլորտին: ԵԱՀԿ համանախագահները համոզմունք են հայտնել, որ էլեկտրոնային առևտրի մասնակից սպառողները հնարավորություն կունենան թափանցիկ ու արդյունավետ պաշտպանություն ստանալու էլեկտրոնային գործարքների դեպքում, որ էլեկտրոնային առևտրի շրջանակներում կներդրվեն շուկայական ինքնակարգավորող մեխանիզմներ, որոնք սպառողների ներկայացուցիչների մասնակցությամբ կլուծեն ծա-

¹ Տե՛ս **John Dickie**, Producers and Consumers in EU E-Commerce Law, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, 2005, էջ 28:

գող հնարավոր վեճերը և կնախատեսեն սպառողների շահերին ուղղված համապատասխան իրավանորմեր, որ այդ ոլորտում կխրախուսվի տեխնոլոգիաների մշակումը, ինչպես նաև սպառողները կիրազեկվեն էլեկտրոնային առևտրում մասնակցության ռիսկերի մասին, ինչպես նաև իրենց իրավունքների պաշտպանության մեխանիզմների մասին գիտելիքներ ձեռք կբերեն²: Սպառողների իրավունքների պաշտպանության նպատակով տարբեր երկրներ օրենսդրական փոփոխություններ են կատարել: Օրինակ Նորվեգիայում սպառողների իրավունքների պաշտպանը մշակել է օրինակելի պայմանագիր, որը պետք է կիրառվի առցանց առևտրում, քանի որ պարզվել է, որ էլեկտրոնային կայքերի մեծ մասը չի տեղադրում առաքման եղանակով գոյացվող ապրանքի գնի և ընթացքում ծագող այլ ծախսերի վերաբերյալ բավարար տեղեկություն³:

Կայքերը կամ էլեկտրոնային փոստերը հաճախ կարող են պարունակել շփոթեցնող տեղեկություն, ապրանքների, ծառայությունների ոչ ճիշտ նկարագրություն, ինչի հետևանքով սպառողները հաճախ չեն կողմնորոշվում, թե ում պետք է դիմեն տեղեկության հստակեցման համար: Իսկ երբ խնդիր է ծագում, սպառողի համար պարզ է դառնում, որ համապատասխան համացանցային կայքն առանց սպառողի իմացության արդեն փոխել է հրապարակած տեղեկությունը կամ հայտարարությունը վերջինիս զրկելով ապացուցման հնարավորությունից⁴: Նման իրավիճակներից խուսափելու համար ԵՄ «Էլեկտրոնային առևտրի մասին» և «Սպառողների իրավունքների մասին» վերոնշյալ դիրեկտիվները «ծառայություն մատուցողներին պարտադրում են սպառողներին պարզ ու մատչելի ձևով տրամադրել տեղեկատվություն իրենց ապրանքի, ծառայության, ապրանքային նշանի, ֆիրմային անվանման, իր աշխարհագրական հասցեի, հեռախոսի, էլեկտրոնային փոստի վերաբերյալ»: Բացի այդ, վերջիններս պարտավոր են սպառողներին տեղեկատվություն տրամադրել իրենց ապրանքի կամ ծառայության ընդհանուր արժեքի, հարկերի և առաքման բոլոր ծախսերի, ինչպես նաև վճարման ընդունելի ձևերի մասին: Վաճառողները նախապես պետք է տեղեկացնեն, թե գործարք կնքելու համար ինչ տեխնիկական քայլեր պետք է կատարի սպառողը հրապարակային օֆերտան ակցեպտավորելու (ապրանքը ձեռքբերելու) համար, ինչպես նաև պետք է հստակեցնեն այն պահը, թե երբ օֆերտան կհամարվի ակցեպտավորված և ինչ քայլեր անհրաժեշտ կլինեն թույլ տրված սխալներն ուղղելու համար: Վաճառողը պարտավոր է տեղեկացնել սպառողին գործարքից հրաժարվելու իրավունքի, դրանից օգտվելու պայմանների մասին, ինչպես նաև այն մասին, թե ով է կրելու ապրանքը վերադարձնելու հետ կապված ծախսերը: Վաճառողը պարտավոր է սպառողներին տեղեկացնել նաև

² Տե՛ս «Declaration on Consumer protection in the context of electronic commerce, made by OECD ministers at the Conference», A borderless world: Realising the Potential of global Electronic commerce», 1998, Ottawa, Canada, էջ 17:

³ Տե՛ս «OECD conference on Empowering E-consumers, Strengthening Consumer Protection in the Internet Economy, Background report», Washington D.C., 2009, էջ 18:

⁴ Տե՛ս **John Dickie**, նշվ. աշխ., էջ 27:

կայքի շահագործման հասանելիության սահմանափակումների մասին՝ դրանց առկայության դեպքում, ինչպես նաև կայքի շահագործման՝ սարքավորումների և (կամ) ծրագրային ապահովման հետ համատեղելիության և (կամ) փոխգործակցության սահմանափակումների մասին, որին տեղյակ է կամ ողջամտորեն պետք է տեղյակ լինի ինքը⁵: Վաճառողը պարտավոր է նաև պայմանագրի կնքումից հետո ողջամիտ ժամանակում սպառողին տրամադրել պայմանագրի օրինակը⁶:

ՀՀ օրենսդրությունը, ինչպես ուսումնասիրությունն է ցույց է տալիս, էլեկտրոնային առևտրաշրջանառության հետ կապված սպառողների իրավունքները խախտելու կապակցությամբ առանձնահատուկ կարգավորումներ չի նախատեսում, իսկ եղածներն էլ ամբողջությամբ կիրառելի չեն էլեկտրոնային եղանակով ծագող վեճերի նկատմամբ: Մասնավորապես՝ էլեկտրոնային առևտրի առաջին խթաններից ու սպառողների իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված մեթոդներից է ապրանքը վերադարձնելու սպառողի իրավունքը: «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU հռչակագրի համաձայն՝ սպառողը պետք է ունենա 14 օր ժամանակ գործարքից հրաժարվելու համար՝ առանց որևէ պատճառ նշելու և առանց լրացուցիչ ծախսերի, բացառությամբ ապրանքը վերադարձնելու ծախսերի, եթե վաճառողը նախապես չի համաձայնել անձամբ կրել այդ ծախսերը: Ընդ որում՝ գործարքից հրաժարվելու դեպքում վաճառողը պետք է գնորդին վերադարձնի գնորդի կողմից կատարած ցանկացած վճարում: Սպառողը պետք է տեղեկացնի վաճառողին պայմանագրից հրաժարվելու իր որոշման մասին: Պայմանագրից հրաժարվելը ազատում է կողմերին պայմանագիրը կատարելու պարտականությունից⁷: Այս ձևով հռչակագիրը հնարավորություն է ստեղծում, որ սպառողը առաքված ապրանքը մինչև գնումը համեմատի էլեկտրոնային կայքով ներկայացված ապրանքի նկարագրության հետ և ըստ այդմ որոշի, թե արդյոք ցանկանում է պահել այդ ապրանքը: Էլեկտրոնային եղանակով գործարք կնքելիս ապրանք ձեռք բերողն օբյեկտիվորեն հնարավորություն չունի շոշափելու և տեսնելու ապրանքը, գնահատելու ապրանքի իրական որակը, այդ իսկ պատճառով մեծ է հավանականությունը, որ անձը կարող է սխալվել ընտրության մեջ: Հռչակագրով նախատեսված են որոշակի ապրանքատեսակներ վերադարձնելու հնարավորության սահմանափակումներ, մասնավորապես՝ գործարքից հրաժարվելու իրավունքը կիրառելի չէ հետևյալ ծառայությունների համար. ա) որոնց մատուցումն ավարտվել է, բ) դրանց գինը ֆինանսական շուկայում տատանվում է և չի կարող կախված լինել վաճառողից, գ) շուտ են փչանում կամ ունեն պիտանելիության կարճ ժամկետ, դ) հիգիենայի պարագաների, ակոհոլային խմիչքների, ձայնա-և տեսաձայնագրությունների, հա-

⁵ Տե՛ս «Էլեկտրոնային առևտրի մասին» 2000/31/EC դիրեկտիվի 5 հոդվածը, «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU դիրեկտիվի 6 հոդվածը:

⁶ Տե՛ս «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU դիրեկտիվի 8 հոդվածը:

⁷ Տե՛ս «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU դիրեկտիվի 11, 13, 14 հոդվ.:

մակարգչային ծրագրերի, թերթերի, հրապարակային աճուրդում գնված ապրանքների, թվային բովանդակությամբ ապրանքների համար⁸:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 517 հոդվածի առաջին մասի համաձայն՝ գնորդն իրավունք ունի ոչ պարենային ապրանքն իրեն հանձնելու պահից 14 օրվա ընթացքում, եթե վաճառողն ավելի երկար ժամկետ չի հայտարարել, գնված ապրանքն այն գնելու կամ վաճառողի հայտարարած այլ վայրերում փոխարինել այլ չափի, ձևի, գույնի կամ համանման կոմպլեկտայնության ապրանքով՝ գնի տարբերության դեպքում անհրաժեշտ վերահաշվարկ կատարելով վաճառողի հետ: Վաճառողի մոտ փոխարինելու համար անհրաժեշտ ապրանքի բացակայության դեպքում գնորդն իրավունք ունի վաճառողին վերադարձնելու ձեռք բերած ապրանքը և ստանալու դրա դիմաց վճարած գումարը: Նմանատիպ կարգավորում է նախատեսված նաև «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի 23 հոդվածով: Այսինքն՝ պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը սպառողը կարող է վերադարձնել միայն այն դեպքում, երբ այդ ապրանքը չի կարող փոխարինվել: Ստացվում է, որ էլեկտրոնային կայքերի միջոցով ձեռք բերված ապրանքը ևս սպառողը կարող է վերադարձնել միայն այն դեպքում, երբ այն հնարավոր չէ փոխարինել, ինչը ԵՄ հռչակագրերի համեմատ անհամաչափ նվազ պաշտպանություն է ընձեռում սպառողին: Այս կապակցությամբ, կարծում ենք, փոփոխություններ պետք է կատարվեն ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 517 հոդվածում, ինչպես նաև «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի 23 հոդվածում: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 517 հոդվածն առաջարկում ենք շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«Հոդված 517. Պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը փոխարինելուն (կամ) վերադարձնելու գնորդի իրավունքը.

1. Գնորդն իրավունք ունի պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքն իրեն հանձնելու պահից 14 օրվա ընթացքում, եթե վաճառողն ավելի երկար ժամկետ չի հայտարարել, գնված ապրանքն այն գնելու կամ վաճառողի հայտարարած այլ վայրերում վերադարձնել և (կամ) փոխարինել այլ չափի, ձևի, գույնի կամ համանման կոմպլեկտայնության ապրանքով՝ գնի տարբերության դեպքում անհրաժեշտ վերահաշվարկ կատարելով վաճառողի հետ:

2. Ապրանքը փոխարինելու կամ վերադարձնելու մասին գնորդի պահանջը բավարարվում է, եթե ապրանքը չի օգտագործվել, պահպանված են դրա սպառողական հատկանիշները, և առկա են ապրանքը հենց այդ վաճառողից ձեռք բերելու մասին ապացույցներ:

3. Պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը վաճառողի գտնվելու վայր վերադարձնելու հետ կապված ծախսերը կատարվում են գնորդի հաշվին, եթե այլ բան նախատեսված չէ կողմերի համաձայնությամբ»:

Բնականաբար, պատշաճ որակի ապրանքը վերադարձնելու ռիսկն ու դրա հետ կապված բոլոր ծախսերը պետք է կրի գնորդը: Պետք է նշել,

⁸ Տե՛ս «Սպառողների իրավունքների մասին» 2011/83/EU դիրեկտիվի 16 հոդվածը:

որ նմանատիպ կարգավորում է առաջարկվում նաև 25.04.2016 թ. առաջին ընթերցում անցած «ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքում փոփոխություններ ու լրացումներ կատարելու մասին» ՀՀ օրենքը⁹: Նմանապես նոր կարգավորում պետք է նախատեսել նաև «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի¹⁰ 23 հոդվածում և այն շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«Հոդված 23. Պատշաճ որակի ապրանքը փոխարինելու և (կամ) վերադարձնելու սպառողի իրավունքը.

1. Սպառողն իրավունք ունի վերադարձնել և (կամ) փոխարինել պատշաճ որակի ապրանքը նմանօրինակ ապրանքով այն վաճառողի մոտ, ումից ձեռք է բերել ապրանքը կամ վաճառողի կողմից հայտարարված այլ վայրում, եթե նշված ապրանքը հարմար չէ ձևով, եզրաչափերով, գույնով, չափով կամ այլ պատճառներով չի կարող սպառողի կողմից օգտագործվել իր նշանակությամբ, բացառությամբ սույն հոդվածի 2-րդ մասով սահմանված դեպքերի և կառավարության սահմանած անվանացանկով ապրանքների:

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

Պատշաճ որակի ապրանքը փոխարինվում և (կամ) վերադարձվում է, եթե նշված ապրանքը չի օգտագործվել, պահպանված են դրա ապրանքատեսքը, սպառողական հատկությունները, կապարակնիքները, ապրանքային պիտակները, ինչպես նաև սպառողին տրված վճարման փաստը հավաստող փաստաթուղթը կամ օրենքով սահմանված այլ հաշվարկային փաստաթուղթ:

2. Պատշաճ որակի ապրանքը չի կարող վերադարձվել.

1) երբ 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,

2) երբ մատակարարվում են ապրանքներ, որոնք ունեն արագ փչանալու, քայքայվելու կամ որակի փոփոխության հատկություն, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով,

3) երբ իրականացվել է կապարակնքված ապրանքների վաճառք, որոնք վերադարձման ենթակա չեն առողջապահական կամ հիգիենիկ նկատառումներից ելնելով, և որոնք մատակարարվելուց հետո ապակապարակնքվել են գնորդի կողմից,

⁹ Տե՛ս <http://parliament.am/drafts.php?sel=showdraft&DraftID=40142>, մուտք 10.06.2016թ.:

¹⁰ Ընդունվել է 2001 թվականի հունիսի 26-ին, ՀՕ-197:

4) այն ապրանքների վաճառքի դեպքում, որոնք մատակարարումից հետո, իրենց բնույթով պայմանավորված, անքակտելիորեն միահյուսվում են, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով,

5) 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,

6) թերթերի, ամսագրերի, գրքերի կամ այլ տպագիր նյութերի մատակարարման դեպքում, բացառությամբ բաժանորդագրման դեպքի, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով,

7) աճուրդում կամ բորսայում կնքված պայմանագրերի դեպքում,

8) թվային կրիչի վրա չմատակարարվող թվային բովանդակության մատակարարման դեպքում, երբ դրա կատարումն սկսվել է սպառողի անվերապահ նախնական համաձայնությամբ, համաձայն որի սպառողն այդպիսով կորցնում է վերադարձնելու իրավունքը, եթե այլ բան նախատեսված չէ վաճառողի ու գնորդի միջև կնքված պայմանագրով:

3. Կրեդիտի միջոցով, այդ թվում վարկային քարտի օգնությամբ ձեռք բերված ապրանքը վերադարձնելու հետ կապված հարաբերությունները կարգավորվում են «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով:

Վերոնշյալ հոդվածի երկրորդ մասում առաջարկվող բացառությունները համահունչ են ԵՄ հռչակագրերին: Նման բովանդակությամբ իրավակարգավորման դեպքում սպառողները պաշտպանված կլինեն էլեկտրոնային կայքով ապրանքներ ձեռք բերելու հետ կապված ռիսկերից, իսկ վաճառողների համար էլ ավելի հստակ կդառնա, որ եթե վերադարձվում է պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանք, ապա սպառողը չի կարող վաճառողից պահանջել ապրանքի վերադարձման հետ կապված ծախսերի հատուցում, եթե, իհարկե, կողմերն այլ պայմանավորվածություն չունեն: Հոդվածի առաջարկվող խմբագրությունից հետևում է, որ տարբերակում չի դրվում այն հարցում, թե որ եղանակով է ապրանքն առձեռն ձեռք բերվել էլեկտրոնային եղանակով, թե՞ խանութից, և դա պատահական չէ, քանի որ եթե էլեկտրոնային առևտրաշրջանառության մասնակից սպառողին պաշտպանելու համար նրան իրավունք ընձեռենք ապրանքը վերադարձնելու, բայց այդ նույն սպառողին զրկենք նման իրավունքից խանութից ձեռք բերելու դեպքում, ապա կստեղծվի շուկայական ոչ հավասար իրավիճակ: Այդ իսկ պատճառով հոդվածը նախատեսված է կարգավորելու սպառողի կողմից ցանկացած եղանակով ապրանք ձեռք բերելը, ինչը, մեր կարծիքով, ողջամիտ է և համապատասխանում է միջազգային մասնավոր պրակտիկային: Ավելին «eBay International AG (2004) VIIIZR 375/03»¹¹ գործով Գերմանիայի քաղաքացիական գործերով

¹¹ St´u http://www.beckmannundnorda.de/bgh_ebay_widerruf.html, մուտք 14.03.2016թ.:

դատարանը հաստատել է, որ eBay կայքով ապրանքներ ձեռք բերելիս ու վերադարձնելիս գնորդը պարտավոր չէ պատճառաբանություններ կամ հիմնավորումներ ներկայացնելու, նա ունի ապրանքը վերադարձնելու և գումարը հետ ստանալու աներկբա իրավունք:

Հռչակագրերը պարտադիր պահանջ են առաջադրում կայքերին՝ տեղեկատվություն հրապարակելու և տեխնիկական չափանիշները բավարարելու տեսանկյունից¹²: Ըստ այդմ՝ առաջարկում ենք նաև համապատասխան փոփոխություններ կատարել և «Մպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքում ավելացնել նոր հոդված հետևյալ բովանդակությամբ.

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

1. Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հավելվածը, որը հնարավորություն է ընձեռում էլեկտրոնային պայմանագիր կնքելու, պետք է պարունակի.

1) վաճառողի էլեկտրոնային, փոստային հասցեները և հեռախոսահամարը,

2) պայմանագրի ընդհանուր դրույթները և պայմանները,

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

4) տեղեկություն վճարման ընդունելի ձևի մասին՝ մինչև սպառողի կողմից գնելու գործողությունն սկսելը,

5) էլեկտրոնային ձևով լրացվող հաղորդագրության հետ կապակցված տվյալներն օգտագործելու կարգը, որոնց ամբողջությունը համարվում է ձեռագիր ստորագրությանը համարժեք և հնարավորություն է ընձեռում նույնականացնելու էլեկտրոնային ձևով ստորագրող անձին ու արտահայտում է վերջինիս կամքը,

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

7) նշում ապրանքը վերադարձնելու սպառողի իրավունքի մասին,

8) բողոքների քննման և վեճերի լուծման արտադատական կարգը (հաշտարարություն, պարտադիր և ոչ պարտադիր արբիտրաժ, մասնագիտական եզրակացություն, անկողմնակալ գնահատում և այլն), որով պարտավոր է դեկլարավել վաճառողը (աշխատանքներ կատարողը, ծառայություններ մատուցողը):

2. Պայմանագրի պայմանների մասին տեղեկատվությունը ինտերնետային կայքում կամ էլեկտրոնային հավելվածում պետք է ներկայացվի սպառողին մինչև պայմանագիրը կնքելը:

3. Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հավելվածը պետք է

¹² Տե՛ս John Dickie, նշվ. աշխ., էջ 40:

սպառողին տրամադրի վճարումը կատարելու վերաբերյալ տեղեկություն:

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

Այսպիսով, էլեկտրոնային առևտրի բնագավառում սպառողների իրավունքների պաշտպանության մակարդակը բարձրացնելու նկատառումներից ելնելով անհրաժեշտ է կատարել մի շարք օրենսդրական փոփոխություններ: Պետք է նաև նկատի ունենալ, որ նման իրավակարգավորումների պահանջները չկատարելու դեպքում անհրաժեշտ կլինեն նաև համապատասխան վարչաիրավական նորմեր պարունակող լուծումներ՝ իրավախախտներին պատասխանատվության ենթարկելու և դրանով խնդրո առարկա ոլորտում իրավական կարգավորման մակարդակը հնարավորինս պատշաճ հարթության վրա պահելու համար:

Բանալի բառեր – *սպառողների իրավունքների պաշտպանություն, էլեկտրոնային առևտրաշրջանառություն, հրապարակվող տեղեկատվություն, ապրանքի վերադարձ, կայք*

АРМЕН АЙКЯНЦ, ВАРДУИ ДАНИЕЛЯН – Защита прав потребителей в электронной среде. – В статье проанализированы вопросы, обусловленные защитой прав потребителей в электронной среде, исследованы принятые в этой связи международно-правовые акты и определены соответствующие пробелы и дефекты правового регулирования в законодательстве РА. В частности, в армянском законодательстве не предусмотрено специфическое регулирование защиты прав потребителей и их нарушений, связанное с электронным товарооборотом. Статья содержит предложение внести изменения в Гражданский кодекс РА и в Закон “О защите прав потребителей”. Кроме того, предложена новая юридическая регуляция, направленная на защиту потребителей от возможных рисков при приобретении товаров с помощью веб-сайтов.

Ключевые слова: *защита прав потребителей, электронный товарооборот, возврат товара, веб-сайт, публикация информации*

ARMEN HAYKYANTS, VARDUHI DANIELYAN – Consumer Rights Protection in the Electronic Environment. – The issues of the consumer rights protection in the electronic environment are discussed in the article presented. International legal documents and Armenian legislation regulating the topic of interest were analyzed and the gaps and shortcomings of RA regulation were revealed. Particularly, the Armenian legislation does not stipulate any specific regulation on consumer rights protection in case of e-commerce, as well as any instrument in case of breach of those rights. The authors suggest amending RA Civil code and the Law on Consumer rights protection in order to ensure the protection of consumers from possible risks arising when making purchases via websites.

Key words: *consumer rights protection, electronic environment, website, return of goods, publication of information*