

ԻՐԱՎԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱԳԻՐ

Թեմա՝ «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» օրենքում և հարակից օրենքներում կատարված համակարգային փոփոխություններ

Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ՝ 01.07.2026

1. ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ և ԲԱՐԵՓՈԽՈՒՄՆԵՐԻ ՆՊԱՏԱԿ

2026 թվականի հուլիսի 1-ից ՀՀ-ում գործարկվել է սպառողական իրավունքի նոր կարգավորման համակարգը (ՀՕ-178-Ն և հարակից օրենքներ): Բարեփոխումները ուղղված են թվային տնտեսության կարգավորմանը, սպառողների պաշտպանության ազգային համակարգի արդիականացմանը և Եվրոպական միության սպառողական իրավունքի հիմնարար մոտեցումների (հատկապես Directive 2011/83/EU-ի) ներդրմանը:

Փոփոխությունները հրաժարվում են միայն ապրանքի ֆիզիկական որակի վրա կենտրոնացումից՝ անցում կատարելով «ապրանքի համապատասխանության» համալիր հայեցակարգի, որն ընդգրկում է նաև թվային տարրերը, ծրագրային թարմացումները և վաճառքի եղանակը:

2. ՆՈՐ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենքը ներդնում է հասկացություններ, որոնք էապես ընդլայնում են կարգավորման շրջանակը.

- **Հեռակա պայմանագիր.** Կնքվում է առանց կողմերի ֆիզիկական ներկայության՝ հեռավար հաղորդակցության միջոցներով (կայքեր, հավելվածներ, հեռախոս, սոց. ցանցեր):
- **Ձեռնարկության շենքից դուրս կնքված պայմանագիր.** Կնքվում է վաճառողի մշտական գործունեության վայրից դուրս (սպառողի տուն, աշխատավայր կամ շրջայցերի ընթացքում):
- **Թվային բովանդակություն.** Էլեկտրոնային ձևով տրամադրվող տվյալներ (ծրագրեր, հավելվածներ, երաժշտություն, էլ-գրքեր):
- **Թվային ծառայություն.** Տվյալների ստեղծում, մշակում, պահպանում կամ մուտք ապահովող ծառայություններ (ամպային ծառայություններ, սոց. հարթակներ):
- **Թվային տարր պարունակող ապրանք.** Ապրանքներ, որոնք առանց թվային բովանդակության/ծառայության չեն կարող կատարել իրենց հիմնական գործառնությունը (սմարթֆոններ, Smart TV, IoT սարքեր, թվային կառավարմամբ մեքենաներ):

3. ԱՊՐԱՆՔԻ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ՆՈՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

Անհամապատասխանությունը այլևս չի նույնացվում միայն արտադրական թերության հետ: Ապրանքը անհամապատասխան է, եթե չի համապատասխանում պայմանագրի և օրենքի սահմանած չափանիշներին:

3.1. Սուբյեկտիվ և օբյեկտիվ համապատասխանություն

- **Սուբյեկտիվ.** Ապրանքը պետք է համապատասխանի պայմանագրում նշված հատկանիշներին (քանակ, որակ, ֆունկցիոնալություն, համատեղելիություն):
- **Օբյեկտիվ.** Նույնիսկ եթե պայմանագրում բաց է թողնված, ապրանքը պետք է համապատասխանի սպառողի ողջամիտ ակնկալիքներին՝ լինի պիտանի սովորական օգտագործման համար, ունենա շուկայում ընդունված որակ, ուղեկցվի հրահանգներով:

3.2. Թվային տարրերով ապրանքների պարտավորություն

Վաճառողը պարտավոր է ապահովել թարմացումների (այդ թվում՝ անվտանգության) տրամադրումը: Թարմացումների բացակայությունը հիմք է ապրանքը անհամապատասխան ճանաչելու համար:

3.3. Տեղադրման սխալներ

Ապրանքը անհամապատասխան է համարվում, եթե տեղադրումն իրականացվել է ոչ պատշաճ վաճառողի կողմից, կամ վաճառողի տրամադրած հրահանգները եղել են թերի/սխալ:

4. ՆԱԽԱՊԱՅՄԱՆԱԳՐԱՅԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Վաճառողի վրա դրված է տեղեկատվության տրամադրման ծավալուն պարտականություն: Սա «Իրազեկ սպառողի» սկզբունքի իրականացումն է:

- **Հիմնական տվյալներ.** Վաճառողի ֆիրմային անվանում, հասցե, էլ-փոստ, հեռախոս, բոլորքների քննության կարգ:
- **Գին.** Ամբողջական գին (ներառյալ հարկերը), առաքման և փոստային ծախսերը: Եթե գինը հնարավոր չէ որոշել, պետք է նշվի հաշվարկման մեթոդաբանությունը:
- **Թվային տարրեր.** Թարմացումների ժամկետները, տեխնիկական պաշտպանությունը, համատեղելիությունը:
- **Իրավական հետևանք.** Տրամադրված տեղեկատվությունը դառնում է **պայմանագրի անբաժանելի մաս**: Վաճառողը չի կարող հրաժարվել դրանից: Տեղեկատվության տրամադրման փաստն ապացուցելու պարտականությունը կրում է վաճառողը (պահանջվում են ապացուցողական մեխանիզմներ՝ էլ.հաստատումներ, կայուն կրիչներ):

5. ՀԵՌԱԿԱ ԵՎ ՇԵՆՔԻՑ ԴՈՒՐՍ ԿՆՔՎՈՂ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԵՐ

Այս պայմանագրերի համար գործում են հատուկ՝ ավելի խիստ կանոններ:

- **Պատվերի հաստատում.** Պատվերի կոճակը պետք է ունենա հստակ նշում՝ «Վճարման պարտավորությամբ պատվեր»:



WISE LAW FIRM

- **Հաստատման տրամադրում.** Վաճառողը պարտավոր է պայմանագրի հաստատումը տրամադրել կայուն կրիչով (PDF, էլ-նամակ) ոչ ուշ քան ապրանքի առաքման պահը:
- **Հեռախոսային վաճառք.** Զանգի սկզբում պետք է հայտնել ինքնությունը, կազմակերպությունը և զանգի առևտրային նպատակը:

6. ՀՐԱԺԱՐՎԵԼՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔ

Սպառողն իրավունք ունի 14 օրվա ընթացքում հրաժարվել պայմանագրից՝ առանց պատճառաբանության:

- **Ժամկետի երկարաձգում.** Եթե վաճառողը սպառողին չի տեղեկացրել հրաժարվելու իրավունքի մասին, ժամկետը երկարաձգվում է մինչև **12 ամիս**:
- **Գումարի վերադարձ.** Վաճառողը պարտավոր է վերադարձնել գումարը 14 օրվա ընթացքում:
- **Ապրանքի վերադարձ.** Սպառողը պարտավոր է վերադարձնել ապրանքը հրաժարվելու մասին ծանուցումից հետո 14 օրվա ընթացքում:
- **Արժեքի նվազեցում.** Սպառողը պատասխանատվություն է կրում ապրանքի արժեքի նվազեցման համար միայն այն դեպքում, եթե օգտագործել է այն ավելի, քան անհրաժեշտ էր հատկանիշները ստուգելու համար:

7. ՍՊԱՌՈՂԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐ ԵՎ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐ

Անհամապատասխանության դեպքում սպառողն իր ընտրությամբ կարող է պահանջել.

1. **Անհատույց վերանորոգում.** 20 օրվա ընթացքում (վաճառողի ծախսերով՝ ապամոնտաժում, տեղափոխում, տեղադրում):
2. **Գնի նվազեցում.** Համաչափության սկզբունքով:
3. **Փոխարինում.** Նույն կամ այլ ապրանքով:
4. **Պայմանագրի լուծում.** Եթե թերությունը էական է կամ վերանորոգումը հնարավոր չէ:

Ժամկետներ.

Պահանջը ներկայացնելու համար սպառողն ունի 2 ամիս անհամապատասխանությունը հայտնաբերելուց հետո: Սակայն ժամկետի բացթողումը ինքնին իրավունքի կորստի հիմք չէ, եթե կան հիմնավոր հանգամանքներ:

8. ԱՌԵՎՏՐԱՅԻՆ ԵՐԱՇԽԻՔ

Առևտրային երաշխիքը (արտադրողի կամ վաճառողի լրացուցիչ պարտավորություն) պետք է լինի հայերեն և պարունակի հստակ տվյալներ: Այն չի կարող սահմանափակել օրենքով



WISE LAW FIRM

սահմանված սպառողի հիմնական իրավունքները: Եթե այն հակասում է օրենքին, ապա օրենքի նորմերն ունեն գերակայություն:

9. ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՌԻՍԿԵՐ և COMPLIANCE (ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ԱՈՒԴԻՏ)

Տնտեսավարողների համար անհրաժեշտ է իրականացնել հետևյալ քայլերը՝ ռիսկերը նվազեցնելու համար.

1. **Պայմանագրերի վերանայում.** Բացառել անհավասարակշռված կետերը (օրինակ՝ սպառողի իրավունքների սահմանափակումները):
2. **Թվային համապատասխանություն.** Էլեկտրոնային հարթակներում ապահովել թափանցիկություն (առաքման սահմանափակումներ, վճարման պարտավորության նշում, հաստատում կայուն կրիչով):
3. **Ներքին ընթացակարգեր.**
 - Բողոքների ընդունման և վերանորոգման միասնական մատյաններ (20-օրյա ժամկետը չխախտելու համար):
 - Աշխատակիցների ուսուցում (հատկապես վաճառքի և սպասարկման բաժինների):
4. **Ապացուցողական բազա.** Ներդնել համակարգ, որը կֆիքսի սպառողին տրամադրված ամբողջ նախապայմանագրային տեղեկատվությունը (սա էական է հետագա վեճերում ապացուցման բեռը հաղթահարելու համար):
5. **Հետադարձ պահանջ.** Պայմանագրերում արտադրողների/մատակարարների հետ նախատեսել հետադարձ պահանջի (recourse) մեխանիզմներ, եթե անհամապատասխանությունը ծագել է մատակարարման շղթայի նախորդ օղակում: