ՀԱՎԵԼՎԱԾ

Եվրասիական տնտեսական հանձնաժողովի կոլեգիայի 2017 թվականի նոյեմբերի 21-ի թիվ 27 հանձնարարականի

**ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՄՈՏԵՑՈՒՄՆԵՐ**

ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները) հեռակա եղանակով իրացնելու ժամանակ սպառողների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում Եվրասիական տնտեսական միության անդամ պետությունների կողմից համաձայնեցված քաղաքականություն իրականացնելու նկատմամբ

1. Սույն փաստաթուղթը մշակվել է Եվրասիական տնտեսական միության անդամ պետությունների (այսուհետ համապատասխանաբար՝ Միություն, անդամ պետություններ)՝ սպառողների իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ օրենսդրության ներդաշնակեցման նպատակով եւ անդամ պետությունների կողմից կիրառվում է բացառապես անձնական (կենցաղային) կարիքների համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնելու հետ կապ չունեցող ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները) հեռակա եղանակով իրացնելու ժամանակ սպառողների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում անդամ պետությունների կողմից համաձայնեցված քաղաքականություն իրականացնելիս:

2. Սույն փաստաթղթում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետեւյալ իմաստը՝

անհատ ձեռնարկատեր՝ ֆիզիկական անձ, որը զբաղվում է ձեռնարկատիրական գործունեությամբ՝ առանց իրավաբանական անձ կազմավորելու, որպես անհատ ձեռնարկատեր պետական գրանցման հիման վրա՝ անդամ պետության օրենսդրությանը համապատասխան.

անձնական տվյալների մշակում՝ ցանկացած գործողություն (գործառնություն), որն իրականացվում է անձնական տվյալների հետ ավտոմատացման միջոցների կիրառմամբ (կամ առանց այդ միջոցների կիրառման) (այդ թվում՝ անձնական տվյալների հավաքագրումը, գրառումը, համակարգումը, կուտակումը, պահպանումը, պաշտպանությունը, ճշտումը (թարմացումը, փոփոխումը), դուրսբերումը, օգտագործումը, փոխանցումը (տարածումը, տրամադրումը, հասանելիությունը), ապանձնավորումը, ուղեփակումը, վերացումը, ոչնչացումը) կամ այդ գործողությունների (գործառնությունների) ամբողջությունը.

անձնական տվյալների օպերատոր՝ իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ, որն ինքնուրույն կամ այլ անձանց հետ համատեղ կազմակերպում եւ (կամ) իրականացնում է անձնական տվյալների մշակում, ինչպես նաեւ սահմանում է անձնական տվյալների մշակման նպատակները, մշակման ենթակա անձնական տվյալների կազմը, անձնական տվյալների հետ կատարվող գործողությունները (գործառնությունները).

անձնական տվյալներ՝ ցանկացած տեղեկատվություն, որը վերաբերում է ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն սահմանված կամ սահմանվող ֆիզիկական անձին (անձնական տվյալների սուբյեկտին).

անձնական տվյալների տարածում՝ գործողություններ, որոնք ուղղված են անձնական տվյալներն անսահմանափակ թվով անձանց համար բացահայտելուն.

ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները) հեռակա եղանակով իրացնելը՝ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) իրացումն ապրանքների առուվաճառքի (աշխատանքների կատարման, ծառայությունների մատուցման) պայմանագրով, որը կնքվում է կատալոգներում, տեղեկագրքերում, բուկլետներում պարունակվող կամ լուսանկարներում ներկայացված կամ փոստային կապի, «Ինտերնետ» տեղեկատվական-հեռահաղորդակցական ցանցի, հեռուստաալիքների եւ (կամ) ռադիոալիքների հեռարձակման համար նախատեսված կապի ցանցերի օգտագործմամբ վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) կողմից առաջարկված ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) նկարագրին սպառողի ծանոթանալու հիման վրա կամ պայմանագիր կնքելիս սպառողի՝ ապրանքին (աշխատանքին, ծառայությանը) կամ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) նմուշին ծանոթանալու հնարավորությունը բացառող այլ եղանակով.

անձնական տվյալների անդրսահմանային փոխանցում՝ անձնական տվյալների փոխանցում երրորդ պետության տարածք, երրորդ պետության իշխանության մարմին, օտարերկրյա ֆիզիկական անձի կամ օտարերկրյա իրավաբանական անձի:

Սույն փաստաթղթում օգտագործվող մյուս հասկացությունները կիրառվում են «Եվրասիական տնտեսական միության մասին» 2014 թվականի մայիսի 29-ի պայմանագրով սահմանված իմաստներով:

3. Ապրանքների առքուվաճառքի պայմանագիրը (աշխատանքների կատարման, ծառայությունների մատուցման պայմանագիրը) (այսուհետ՝ սպառողի հետ պայմանագիր) կարող է կնքվել վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) կողմից ներկայացված՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) նկարագրին սպառողի ծանոթանալու հիման վրա:

4. Եթե սպառողի հետ պայմանագիրը կնքվում է «Ինտերնետ» տեղեկատվական-հեռահաղորդակցական ցանցի (այսուհետ՝ Ինտերնետ ցանց) միջոցով, ապա տեղեկատվական ցանցերը, համակարգերն ու ռեսուրսներն օգտագործվում են անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան:

Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) իրացումն Ինտերնետ ցանցի միջոցով իրականացվում է հեռակա եղանակով՝ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) փոխադրման եւ իրացման համար հարմարեցված ինտերնետ-խանութների, Ինտերնետ ցանցի այլ կայքերի միջոցով:

Ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները) հեռակա եղանակով իրացնելիս վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) գործունեությունը պետք է համապատասխանի սպառողների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում համաձայնեցված քաղաքականության՝ «Եվրասիական տնտեսական միության մասին» 2014 թվականի մայիսի 29-ի պայմանագրով նախատեսված հիմնական սկզբունքներին, անդամ պետության՝ սպառողների իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ օրենսդրությանը, այդ ոլորտում միջազգային իրավունքի նորմերին:

5. Նպատակ ունենալով թույլ չտալ հեռակա եղանակով այն ապրանքների (աշխատանքների, ծառությունների) անդրսահմանային իրացումը, որոնց ազատ իրացումն արգելված կամ սահմանափակված է անդամ պետությունների օրենսդրությամբ՝ անդամ պետությունները եւ Եվրասիական տնտեսական հանձնաժողովը փոխանակում են այդպիսի արգելքների կամ սահմանափակումների վերաբերյալ տեղեկատվություն, այդ թվում՝ Միության ինտեգրված տեղեկատվական համակարգի միջոցով:

6. Վաճառողը (կատարողը, արտադրողը) ապահովում է ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) վերաբերյալ անհրաժեշտ ու հավաստի տեղեկատվության ժամանակին տրամադրումը սպառողին, ինչն ապահովում է ապրանքների ճիշտ ընտրության հնարավորությունը: Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) առանձին տեսակների վերաբերյալ տեղեկատվության ցանկը եւ այն սպառողին հասցնելու եղանակները կարող են սահմանվել անդամ պետությունների օրենսդրությամբ:

7. Ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) ճիշտ ընտրությանը նպաստող, մինչեւ սպառողի հետ պայմանագիր կնքելը սպառողին տրամադրվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հետեւյալ տեղեկությունները.

ա) տեղեկություններ՝ ապրանք (աշխատանք, ծառայություն) վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) վերաբերյալ, այդ թվում՝

իրավաբանական անձի անվանումը (ֆիրմային անվանումը), հասցեն եւ վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) գտնվելու վայրը, ինտերնետ-խանութի անվանումը, եթե այդ անվանումը չի համընկնում վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) անվանման (ֆիրմային անվանման) հետ, իսկ եթե վաճառողը (կատարողը, արտադրողը) անհատ ձեռնարկատեր է, ապա վաճառողի անունը, ազգանունը, հայրանունը (առկայության դեպքում), ինչպես նաեւ գրանցման վերաբերյալ տեղեկատվություն եւ որպես անհատ ձեռնարկատեր իր գրանցումն իրականացրած մարմնի անվանումն ու անդամ պետությունների օրենսդրությամբ նախատեսված այլ պարտադիր տեղեկատվություն,

աշխատանքի ռեժիմը.

բ) տեղեկություններ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) վերաբերյալ, այդ թվում՝

ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) անվանումը,

ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) տեսակն ու առանձնահատկությունները,

նշում անդամ պետությունների այն նորմատիվ փաստաթղթերի մասին, որոնցով սահմանվում են պահանջներ՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) որակի նկատմամբ (առկայության դեպքում),

ապրանքի քանակն ու լրակազմությունը (աշխատանքի, ծառայության արդյունքի),

տեղեկություններ՝ ապրանքի հիմնական սպառողական հատկությունների ու տեխնիկական բնութագրերի վերաբերյալ՝

տեղեկություններ, որոնք նախատեսված են արտադրանքին՝ դրա դրոշմավորման մասով պահանջներ ներկայացնող՝ Միության տեխնիկական կանոնակարգերով, Հանձնաժողովի այլ ակտերով,

տեղեկություններ՝ անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան որպես տեխնիկապես բարդ ապրանք կամ թվային արտադրանք սահմանված ապրանքի մասով՝ թվային բովանդակության գործառական հատկությունների, այդ թվում՝ տեխնիկական պաշտպանության կիրառելի միջոցների վերաբերյալ, թվային բովանդակության եւ ապարատածրագրային միջավայրի հարաբերական համատեղելիության վերաբերյալ.

գ) տեղեկություններ՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) գնի ու ձեռքբերման պայմանների վերաբերյալ, այդ թվում՝

սպառողի կողմից վճարման ենթակա ամբողջ գումարը՝ սպառողին ապրանքները փոխանցելուց (աշխատանքները, ծառայությունները կատարելուց) հետո որոշակի ժամանակ անց ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարելիս,

գինը որոշելու եղանակը եւ համապատասխան գումարը մարելու ժամկետացանկը, եթե ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) բնույթով պայմանավորված՝ գինը չի կարող որոշվել նախապես,

ապրանքն առաքելու եղանակներն ու ժամկետները, ապրանքի առաքման գինը եւ վճարման պայմանները,

փոխադրման, առաքման համար լրացուցիչ վճարումներ, փոստային վճարումներ կատարելու եւ այլ ծախսեր հոգալու անհրաժեշտությունը կամ դրանք չվճարելու հնարավորությունը,

վճարման ժամանակահատվածի ընթացքում համախառն ծախսերը ներառող ընդհանուր արժեքը՝ սպառողի հետ անորոշ ժամկետով պայմանագիր կնքելիս կամ սպառողի հետ բաժանորդավճար նախատեսող պայմանագիր կնքելիս (եթե սպառողի հետ պայմանագրով ֆիքսված գին է սահմանվում, ապա ընդհանուր արժեք ասելով՝ հասկացվում են համախառն ծախսերը մեկ ամսվա կտրվածքով): Այն դեպքում, երբ միասնական ծախսերը չեն կարող սահմանվել նախապես, նշվում է գինը որոշելու եղանակը,

սպառողի հետ հեռակա եղանակով պայմանագիր կնքելու նպատակով օգտագործվող՝ կապի ծառայությունների արժեքը,

տեղեկատվություն՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարման ձեւերի ու եղանակների վերաբերյալ.

դ) տեղեկություններ՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) երաշխիքային ժամկետի (եթե այդպիսին սահմանված է), ծառայելու ժամկետի կամ պիտանիության ժամկետի վերաբերյալ, ինչպես նաեւ նշված ժամկետները լրանալուն պես սպառողի անհրաժեշտ գործողությունների ու այդ գործողությունները չկատարելու դեպքում հնարավոր հետեւանքների վերաբերյալ, եթե նշված ժամկետները լրանալուն պես ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) վտանգ է ներկայացնում սպառողի կյանքի, առողջության եւ գույքի համար կամ դառնում է ոչ պիտանի՝ ըստ նշանակության օգտագործելու համար.

ե) այն իրավաբանական անձի (վերանորոգման կազմակերպության) անվանումը (ֆիրմային անվանումը), հասցեն ու գտնվելու վայրը, որը վաճառողի (արտադրողի, կատարողի, մատակարարի, վերանորոգման կազմակերպության ներկայացուցչի) կողմից լիազորված է ապրանքի թերությունները վերացնելու եւ (կամ) ապրանքի տեխնիկական սպասարկումն ապահովելու համար (այդպիսի տեղեկությունների առկայության դեպքում): Եթե վաճառողը (կատարողը, արտադրողը, մատակարարը, վերանորոգման կազմակերպության ներկայացուցիչը) անհատ ձեռնարկատեր է, ապա պետք է պարունակվի տեղեկատվություն՝ իր կողմից երաշխիքային կամ հետերաշխիքային վերանորոգում անցկացնելու հնարավորության վերաբերյալ.

զ) ստվերագծային նույնականացման ծածկագիրը, եթե այդպիսի ծածկագրով ապրանքի պարտադիր դրոշմավորումը նախատեսված է անդամ պետությունների օրենսդրությամբ.

է) տեղեկություններ՝ Միության տեխնիկական կանոնակարգերի պահանջներին, Միության իրավունքի մաս կազմող այլ ակտերին, անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան համապատասխանության պարտադիր գնահատման ենթակա ապրանքի համապատասխանության գնահատման վերաբերյալ, այդ թվում՝ համապատասխանության գնահատման վերաբերյալ փաստաթղթի գրանցման համարը եւ դրա գործողության ժամկետը, եւ տեղեկություններ՝ այդ փաստաթուղթը տրամադրած կազմակերպության (լիազորված մարմնի) կամ այն ընդունած անձի վերաբերյալ.

ը) տեղեկություններ այն ապրանքի էներգետիկ արդյունավետության վերաբերյալ, որի մասով Միության իրավունքի մաս կազմող ակտերով կամ անդամ պետությունների օրենսդրությամբ սահմանվել է պահանջ՝ այդպիսի տեղեկատվության առկայության վերաբերյալ.

թ) տեղեկություններ՝ ապրանքի արդյունավետ ու անվտանգ օգտագործման կանոնների եւ պայմանների, այդ թվում՝ դրա խնամքի վերաբերյալ.

ժ) տեղեկություններ այն մասին, որ ապրանքն օգտագործվել է կամ դրա թերությունը (թերությունները) վերացվել է (են), ինչպես նաեւ տեղեկություններ այն մասին, որ տվյալ ապրանքը բռնագրավված կամ վերածված է պետության եկամուտի.

ժա) տեղեկություններ այն մասին, որ զվարճանքիծառայություններ մատուցելիս երաժշտական ստեղծագործություններ կատարողների կողմից օգտագործվել են հնչյունագրեր.

ժբ) տեղեկություններ՝ սպառողի հետ պայմանագրի գործողության ժամկետի վերաբերյալ (եթե այդ պայմանագիրը կնքվել է անորոշ ժամկետով, կամ դրա գործողության ժամկետն ավտոմատ կերպով երկարաձգվում է, ապա այդ պայմանագրի գործողության դադարեցման պայմանների վերաբերյալ).

ժգ) տեղեկություններ՝ գրավի կամ այլ ֆինանսական երաշխիքների առկայության ու պայմանների վերաբերյալ, որոնք սպառողը պետք է ներկայացնի վաճառողին նախքան սպառողի հետ պայմանագիր կնքելը կամ դրանից հետո (եթե դրանք նախատեսվում են համապատասխան պայմանագրի պայմաններով).

ժդ) այլ տեղեկություններ, որոնք Միության իրավունքի մաս կազմող ակտերին, անդամ պետությունների օրենսդրությանը կամ սպառողի հետ պայմանագրին համապատասխան պարտադիր կերպով պետք է ներկայացվեն սպառողին (այդ թվում՝ այն տեղեկությունները, որոնք վերաբերում են համապատասխան պայմանագրի առարկային եւ ներկայացվում են սպառողի խնդրանքով):

8. Նախքան սպառողի հետ պայմանագիր կնքելը սպառողին ներկայացվում է տեղեկատվություն այդ պայմանագիրը լուծելու պայմանների, ժամկետների ու կարգի վերաբերյալ, որը ներառում է հետեւյալ տեղեկությունները.

ա) ապրանքների վերադարձի հետ կապված ծախսերի վերաբերյալ, որոնք պետք է հոգա սպառողը,

բ) սպառողի հետ պայմանագրով սպառողի կողմից ստանձնած պարտավորությունների կատարման հետ կապված փաստացի կատարված ծախսերի՝ վաճառողին (կատարողին, արտադրողին) վճարելու հետ կապված ծախսերի վերաբերյալ,

գ) սպառողի հետ պայմանագիրը լուծելու եւ վնասների հատուցում պահանջելու սպառողի իրավունքի վերաբերյալ, եթե սահմանված ժամկետում կատարողի կողմից չեն վերացվել կատարված աշխատանքի (ծառայության) թերությունները, կամ եթե աշխատանքից (ծառայությունից) շեղումներն այդ պայմանագրի պայմաններից կամ աշխատանքի (ծառայության) մյուս թերություններն էական են ու անվերանալի:

9. Ապրանքի վերաբերյալ տեղեկատվությունը սպառողին ներկայացվում է՝ այն զետեղելով ապրանքի, ապրանքին կցվող էլեկտրոնային կրիչների վրա, հենց ապրանքի մեջ (ապրանքի ներսում էլեկտրոնային պլատայի վրա), տարայի, փաթեթվածքի, պիտակի, ապրանքապիտակի վրա, ապրանքի վերաբերյալ տեխնիկական փաստաթղթերում կամ Միության մարմնի ակտով եւ (կամ) անդամ պետությունների օրենսդրությամբ սահմանված այլ եղանակով:

10. Սպառողի հետ պայմանագիր կնքելիս սպառողին ներկայացվում են տեղեկություններ՝ Միության իրավունքի մաս կազմող ակտերով եւ (կամ) անդամ պետությունների օրենսդրությամբ սահմանված պահանջներին ապրանքի համապատասխանության գնահատման վերաբերյալ (այդ թվում՝ համապատասխանության գնահատման վերաբերյալ փաստաթղթի գրանցման համարը եւ դրա գործողության ժամկետը եւ տեղեկություններ՝ այդ փաստաթուղթը տրամադրած կազմակերպության (լիազորված մարմնի) կամ այն ընդունած անձի վերաբերյալ):

11. Ինտերնետ ցանցի օգտագործմամբ սպառողի հետ պայմանագիր կնքելիս սպառողին տրամադրվում է հնարավորություն ծանոթանալու վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) անվանման (ֆիրմային անվանման), ինտերնետ-խանութի անվանման վերաբերյալ տեղեկատվությանը, եթե այդ անվանումը չի համընկնում վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) անվանման (ֆիրմային անվանման) հետ, հարկ վճարողի գրանցման համարի, վաճառողի աշխատանքի ռեժիմի, ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարման եղանակների, ինչպես նաեւ ինտերնետ-խանութի գրանցման ամսաթվի (եթե այդպիսի գրանցումը նախատեսված է անդամ պետությունների օրենսդրությամբ), այն էլեկտրոնային փոստի հասցեի վերաբերյալ տեղեկատվությանը, որը նշված է ինտերնետ-խանութի գլխավոր կայքէջում (ապրանքները (աշխատանքները, ծառայությունները) սպառողներին ներկայացնող կամ իրացման համար փոխանցող այլ կայքում), եւ որով ընդունվում են սպառողների բողոքները:

12. Անդամ պետությունների օրենսդրությամբ կարող են սահմանվել պահանջներ սպառողի հետ պայմանագրերի ձեւակերպման պայմանների ու կարգի մասով (տեքստի տառատեսակի չափը, սպառողի հետ պայմանագրում նշված տեղեկատվությանը ներկայացվող պահանջները):

13. Անդամ պետությունների՝ սպառողների իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ օրենսդրությամբ ապահովվում է սպառողի իրավունքը՝

ստանալու փոխհատուցում՝ վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) կողմից սպառողի հետ պայմանագիր կնքելուց անհիմն խուսափելու արդյունքում պատճառված վնասների համար.

հրաժարվելու սպառողի հետ պայմանագրի կատարումից, հետ ստանալու ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարված գումարը եւ ստանալու փոխհատուցում պատճառված վնասների համար, եթե այդպիսի պայմանագիր կնքելիս սպառողին հնարավորություն չի ընձեռվել անհապաղ ստանալ տեղեկատվություն ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) վերաբերյալ:

Անդամ պետությունների օրենսդրությամբ կարող է նախատեսվել պատասխանատվություն, որը դրվում է վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) վրա՝ գնորդին ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) վերաբերյալ ամբողջական եւ հավաստի տեղեկատվություն չտրամադրելու համար, ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) թերությունների համար, որոնք հայտնաբերվել են այն սպառողին փոխանցելուց հետո:

Գնորդին ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) վերաբերյալ ամբողջական եւ հավաստի տեղեկատվություն չտրամադրելու հետեւանքով իր կյանքին, առողջությանը եւ (կամ) գույքին վնաս հասցնելու դեպքում այդ վնասը (այդ թվում՝ սպառողին պատճառված վնասները) փոխհատուցվում է սպառողին (իր պահանջով) անդամ պետությունների օրենսդրությամբ նախատեսված կարգով:

Սպառողի՝ վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) կողմից ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) վերաբերյալ ոչ հավաստի կամ ոչ բավարար չափով ամբողջական տեղեկատվություն տրամադրելու արդյունքում իրեն պատճառված վնասների փոխհատուցման մասով պահանջն ուսումնասիրելիս ենթադրվում է, որ սպառողը չի տիրապետում մասնագիտական գիտելիքների՝ ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) հատկությունների ու բնութագրերի վերաբերյալ:

14. Սպառողին տրամադրվող տեղեկատվությանը ներկայացվող պահանջները խախտելու համար վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) պատասխանատվությունը սահմանվում է անդամ պետությունների օրենսդրությամբ:

15. Ապրանքը (աշխատանքը, ծառայությունը) առաջարկելն անսահմանափակ թվով անձանց համար ներկայացված նկարագրում, այդ թվում՝ Ինտերնետ ցանցում այդպիսի տեղեկատվություն տեղադրելու միջոցով, համարվում է հրապարակային օֆերտա, եթե դա բավարար չափով հստակ է եւ ներառում է սպառողի հետ պայմանագրի բոլոր էական պայմանները:

16. Հրապարակային օֆերտա համարվող եւ անդամ պետությունների օրենսդրությամբ սահմանված բոլոր էական պայմանները ներառող՝ սպառողի հետ պայմանագիրը համարվում է կնքված սպառողի կողմից համապատասխան հայտը (օֆերտայի ակցեպտը), այդ թվում՝ Ինտերնետ ցանցի օգտագործմամբ, ձեւակերպելու պահից:

Օֆերտայի ակցեպտի պահից ի վեր պայմանագրի բոլոր էական պայմանները մնում են անփոփոխ եւ չպետք է շտկվեն վաճառողի (կատարողի, արտադրողի) կողմից՝ ի վնաս սպառողի իրավունքների ու օրինական շահերի:

17. Այն դեպքում, երբ կարճ տեքստային հաղորդագրության (այսուհետ՝ SMS հաղորդագրություն), բջջային սարքի էկրանին «լողացող» կարճ տեղեկատվական ծանուցման (այսուհետ՝ push-ծանուցում), անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան գործող՝ կապի օպերատորի կողմից շարժական կապի ցանցով փոխանցվող այլ էլեկտրոնային հաղորդագրության ձեւով բջջային սարքին ուղարկված՝ սպառողի հետ պայմանագիր կնքելու առաջարկը, որը հասցեագրված է մեկ կամ մի քանի անձանց, բավարար չափով հաստակ է եւ արտահայտում է տվյալ առաջարկը ներկայացրած անձի՝ իրեն սպառողի (հասցեատիրոջ, որի կողմից ընդունվելու է տվյալ առաջարկը) հետ պայմանագիր կնքած համարելու մտադրությունը, այն համարվում է օֆերտա:

SMS-ի, push-ծանուցման, այլ էլեկտրոնային հաղորդագրության ձեւով ուղարկված օֆերտան պետք է ներառի սպառողի հետ պայմանագրի էական պայմանները:

SMS-ի, push-ծանուցման, այլ էլեկտրոնային հաղորդագրության ձեւով ուղարկված օֆերտան ստացած անձի պատասխանը՝ այն ընդունելու վերաբերյալ, համարվում է ակցեպտ: Ակցեպտը պետք է լինի ամբողջական եւ անվերապահ:

SMS-ի, push-ծանուցման, այլ էլեկտրոնային հաղորդագրության ձեւով ուղարկված օֆերտան անպատասխան թողնելը չի կարող համարվել ակցեպտ:

SMS-ի, push-ծանուցման, այլ էլեկտրոնային հաղորդագրության ձեւով ուղարկված օֆերտան ստացած անձի կողմից դրա ակցեպտի համար սահմանված ժամկետում պայմանագրի՝ օֆերտայի մեջ նշված պայմանների կատարմանն ուղղված գործողությունների իրականացումը համարվում է ակցեպտ, եթե անդամ պետությունների օրենսդրությամբ այլ բան նախատեսված չէ:

18. Լրացուցիչ վճարովի աշխատանքներ (ծառայություններ) չեն իրականացվում (մատուցվում)՝ առանց սպառողի համաձայնության: Սպառողի կողմից այդպիսի աշխատանքների (ծառայությունների) համար վճարում չի կատարվում, իսկ այն դեպքում, երբ դրանք վճարվել են, այդպիսի աշխատանքների (ծառայությունների) համար սպառողի կողմից վճարված միջոցները սպառողի պահանջով վերադարձվում են վաճառողի կողմից:

19. Ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) իրացումը չի կարող պայմանավորված լինել այլ ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պարտադիր ձեռքբերմամբ կամ ապրանքի վաճառքի առնչությամբ այլ ծառայությունների պարտադիր մատուցմամբ՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ տեխնիկական պահանջների պատճառով ապրանքը չի կարող հավաքվել եւ (կամ) շահագործման մեջ դրվել (տեղադրվել, միացվել) սպառողի կողմից՝ առանց համապատասխան մասնագետների մասնակցության:

20. Պատշաճ որակի ձեռք բերված ապրանքը վաճառողի կողմից փոխանցվում է սպառողին տարայում եւ (կամ) փաթեթվածքում (բացառությամբ այն ապրանքի, որն իր բնույթով փաթեթվածք չի պահանջում)՝ ապրանքի վերաբերյալ փաստաթղթերի եւ դրան կցվող պարագաների հետ միասին:

21. Պիտանիության ժամկետ ունեցող ապրանքը փոխանցվում է սպառողին այնպիսի հաշվարկով, որ այդ ապրանքը հնարավոր լինի օգտագործել ըստ նշանակության մինչեւ պիտանիության ժամկետը լրանալը:

22. Ձեռքբերված պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը կարող է վերադարձվել սպառողի կողմից այն հանձնելու օրվանից 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում (եթե վաճառողի կողմից չի սահմանվել վերադարձի ավելի երկար ժամկետ) կամ փոխարինվել այլ չափի, ձեւի, ձեւվածքի, գունավորման կամ լրակազմության նույնանման ապրանքով (հաշվի առնելով գնի տարբերության վերահաշվարկը):

Սպառողի պահանջով ապրանքի վերադարձը կամ փոխանակումն իրականացվում է այն դեպքում, երբ ապրանքը չի եղել օգտագործված, պահպանվել են դրա ապրանքային տեսքը, սպառողական հատկությունները, կապարակնիքները, պիտակները, ինչպես նաեւ կան ապացույցներ՝ տվյալ վաճառողից ապրանքները ձեռք բերելու մասին՝ բացառությամբ վերադարձի կամ փոխանակման ոչ ենթակա այն ապրանքների, որոնց ցանկը սահմանվում է անդամ պետությունների օրենսդրությամբ:

23. Սպառողը վաճառողին հայտնում է նախքան սպառողի հետ պայմանագիրը լուծելու ժամանակահատվածի լրանալը պայմանագիրը լուծելու իր մտադրության մասին՝ ցանկացած հասանելի եղանակի օգտագործմամբ (հեռախոսային կամ փոստային կապի, էլեկտրոնային փոստի միջոցով, որի հասցեն նշված է Ինտերնետ ցանցի կայքում), ինչի շնորհիվ կապահովվի տվյալ գործողության ձեւական հաստատումը (էլեկտրոնային ձեւի պատճենի տպվածք, փոստով ծանուցում եւ այլն):

Վաճառողը սպառողին կարող է հնարավորություն ընձեռել Ինտերնետ ցանցում վաճառողի կայքի օգտագործմամբ սպառողի հետ պայմանագիրը լուծելու մասին դիմումի տիպային ձեւն էլեկտրոնային եղանակով լրացնելու եւ վաճառողից այդպիսի դիմում ստանալու մասին հաստատում ստանալու համար:

24. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) իրացման դեպքում, եթե դրա թերությունները նախապես չեն ներկայացվել վաճառողի կողմից, սպառողին տրվում է իրավունք իր ընտրությամբ վաճառողից պահանջելու՝

ա) փոխարինում նույնանման մակնիշի (մոդելի, ապրանքատեսակի (արտիկուլի)) ապրանքով.

բ) փոխարինում ուրիշ մակնիշի (մոդելի, ապրանքատեսակի) նույն ապրանքով՝ գնման գնի համապատասխան վերահաշվարկի կատարմամբ.

գ) ապրանքի գնի (կատարված աշխատանքի, մատուցված ծառայության գնի) համապատասխան իջեցում.

դ) ապրանքի թերությունների անհատույց վերացում, նույն որակի նույնանման նյութից ուրիշ իրի անհատույց պատրաստում (աշխատանքի կրկնակի կատարում, ծառայության կրկնակի մատուցում).

ե) ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) թերությունների վերացման առնչությամբ գնորդի կամ երրորդ անձի կողմից կրած ծախսերի փոխհատուցում:

25. Վաճառողի կողմից սպառողի՝ սույն փաստաթղթի 24-րդ կետով նախատեսված պահանջները բավարարելու ժամկետները, ինչպես նաեւ այդ ժամկետները խախտելու համար պատասխանատվությունը սահմանվում են անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան, իսկ անդամ պետությունների օրենսդրությունում համապատասխան պահանջների բացակայության դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում:

26. Ոչ պատշաճ որակի ապրանքը կարող է վերադարձվել վաճառողին (իր հաշվին), ընդ որում, ապրանքի համար վճարված միջոցները վերադարձվում են սպառողին:

Ապրանքի համար վճարված միջոցները սպառողին վերադարձնելու դեպքում այն գումարը, որի չափով իջեցվել է ապրանքի արժեքը դրա ամբողջական կամ մասնակի օգտագործման, ապրանքային տեսքը կորցնելու կամ ուրիշ նման հանգամանքների հետեւանքով, վաճառողի կողմից չի պահվում:

Սպառողի հետ պայմանագիրը սպառողի պահանջով լուծելու դեպքում իրեն վերադարձվում են ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարված միջոցները, ինչպես նաեւ փոխհատուցվում է ապրանքի՝ սպառողի հետ պայմանագրով սահմանված գնի եւ սպառողի պահանջի կամավոր բավարարման պահի, իսկ այն դեպքում, երբ պահանջը կամավոր կերպով չի բավարարվում՝ դատարանի կողմից համապատասխան որոշում կայացնելու պահի դրությամբ համապատասխան ապրանքի գնի միջեւ եղած տարբերությունը:

27. Վաճառողի կողմից վերադարձվում են սպառողից ստացված բոլոր միջոցները, այդ թվում՝ առաքման ծախսերը (առկայության դեպքում), սույն փաստաթղթի 23-րդ կետին համապատասխան սպառողի հետ պայմանագիրը լուծելու սպառողի մտադրության մասին դիմումն իր կողմից ստանալու օրվանից ոչ ուշ, քան 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Սպառողի հետ պայմանագիրը լուծելու դեպքում սպառողի հետ վերահաշվարկները կատարվում են այն նույն կարգով, որով կատարվել է ապրանքի (աշխատանքի, ծառայության) համար վճարումը, եթե սպառողի հետ պայմանագրով այլ բան նախատեսված չէ:

Սպառողից ստացված միջոցների վերադարձը կարող է հետաձգվել վաճառողի կողմից մինչեւ ապրանքը (աշխատանքի, ծառայությունների արդյունքները) հետ ստանալու պահը կամ սպառողի կողմից ապրանքը վաճառողին ուղարկելու մասին ապացույց ներկայացնելու պահը՝ կախված այն բանից, թե որ հանգամանքն է ավելի շուտ վրա հասնում (բացառությամբ այն դեպքերի, երբ վաճառողն ինքնուրույն է վերցնում ապրանքը):

28. Եթե միջազգային պայմանագրերով եւ Միության իրավունքի մաս կազմող ակտերով այլ բան նախատեսված չէ, ապա ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) իրացումը հեռակա եղանակով կարող է նախատեսել սպառողի անձնական տվյալների մշակում, որն իրականացվում է անդամ պետությունների օրենսդրությանը համապատասխան՝ հաշվի առնելով հետեւյալը.

ա) անձնական տվյալների սուբյեկտը նախնական համաձայնություն է տվել իր անձնական տվյալները մշակելու համար:

Անձնական տվյալների օպերատորն անձնական տվյալների սուբյեկտի պահանջով դադարեցնում է վերջինիս անձնական տվյալների մշակումը, եթե անձնական տվյալները մշակելու համար տրված համաձայնությունը բացակայում է կամ չեղյալ է ճանաչվել.

բ) անձնական տվյալների սուբյեկտն ընդունում է որոշում՝ իր անձնական տվյալները տրամադրելու վերաբերյալ, եւ ազատ, իր կամքով ու իր շահերից ելնելով՝ տալիս է համաձայնություն դրանք մշակելու համար: Անձնական տվյալները մշակելու համար համաձայնությունը պետք է լինի հստակ, տեղեկացված եւ գիտակցված.

գ) անձնական տվյալները հրապարակումից պաշտպանելու միջոցներն ընդունվում են այն պահից, երբ անձնական տվյալները անձնական տվյալների սուբյեկտի (սպառողի) կողմից տրամադրվում են այլ անձի (վաճառողին, արտադրողին, կատարողին, անձնական տվյալների օպերատորին).

դ) անձնական տվյալների մշակումը սահմանափակվում է կոնկրետ, նախապես սահմանված ու օրինական նպատակների իրագործմամբ.

ե) առանց անձնական տվյալների սուբյեկտի համաձայնության՝ անձնական տվյալները բացահայտելու եւ (կամ) տարածելու համար պատասխանատվությունը դրվում է անձնական տվյալների օպերատորների եւ այդ անձնական տվյալներին հասանելիություն ստացած այլ անձանց վրա.

զ) անձնական տվյալների հետագա փոխանցումը, այդ թվում՝ անձնական տվյալների անդրսահմանային փոխանցումը իրականացվում են միայն անձնական տվյալների սուբյեկտի համապատասխան համաձայնության առկայության դեպքում եւ անդամ պետության օրենսդրությանը համապատասխան:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_