

Սույն փաստաթուղթը միայն փաստաթղթային գործիք է, և հաստատությունները դրա բովանդակության համար որևէ պատասխանատվություն չեն կրում:

►B

**ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՊԱՌԼԱՄԵՆՏԻ ԵՎ ԽՈՐՀՐԴԻ 1997 թվականի մայիսի 20-ի 97/7/ԵՀ
ՀՐԱՀԱՆԳ**

**Հեռակա պայմանագրերի հետ կապված հարցերում սպառողների
պաշտպանության մասին**

(ՊՏ L 144, 04.06.1997թ., էջ 19)

Փոփոխված՝

		Պաշտոնական տեղեկագիր		
		No	էջ	ամսաթիվ
►M1	<u>Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2002 L 271 թվականի սեպտեմբերի 23-ի 2002/65/ԵՀ հրահանգով</u>		16	09.10.2002
►M2	<u>Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2005 L 149 թվականի մայիսի 11-ի 2005/29/ԵՀ հրահանգով (Եվրոպական տնտեսական տարածքին առնչվող տերստ)</u>		22	11.06.2005
►M3	<u>Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2007 L 319 թվականի նոյեմբերի 13-ի 2007/64/ԵՀ հրահանգով (Եվրոպական տնտեսական տարածքին առնչվող տերստ)</u>		1	05.12.2007

▼B

**ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՊԱՌԼԱՄԵՆՏԻ ԵՎ ԽՈՐՀՐԴԻ 1997 թվականի մայիսի 20-ի 97/7/ԵՀ
ՀՐԱՀԱՆԳ**

**Հեռակա պայմանագրերի հետ կապված հարցերում սպառողների պաշտպանության
մասին**

ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՊԱՌԼԱՄԵՆՏԸ ԵՎ ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՄԻՈՒԹՅԱՆ ԽՈՐՀՈՒՐԴԸ,

հաշվի առնելով «Եվրոպական համայնքի հիմնադրման մասին» պայմանագիրը և,
մասնավորապես, դրա 100-րդ հոդվածը,

հաշվի առնելով Հանձնաժողովից ստացված առաջարկը ([1](#)),

հաշվի առնելով Տնտեսական և սոցիալական հարցերով կոմիտեի եզրակացությունը ([2](#)),

գործելով Պայմանագրի 189-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգի համաձայն ([3](#)) և
ելնելով Համաձայնեցման կոմիտեի կողմից 1996 թվականի նոյեմբերի 27-ին հաստատված
համատեղ տեքստից,

- 1) քանի որ ներքին շուկայի հետ առնչվող նպատակների իրագործման հետ կապված,
միջոցներ պետք է ձեռնարկվեն շուկայի աստիճանական ընդլայնման (կոնսոլիդացման)
համար,
- 2) քանի որ ապրանքների և ծառայությունների ազատ տեղաշարժը վերաբերում է ոչ
միայն գործարար հատվածին, այլ նաև մասնավոր անձանց, և քանի որ դա նշանակում
է, որ սպառողները պետք է ունենան մեկ այլ անդամ պետության ապրանքներից և
ծառայություններից՝ տվյալ պետության բնակչության համար նախատեսված նույն
պայմաններով օգտվելու հնարավորություն,
- 3) քանի որ սպառողների համար միջսահմանային հեռակա վաճառքը կարող է ներքին
շուկայի ձևավորան շոշափելի հիմնական արդյունքներից լինել, ինչպես ի թիվ այլոց
նշվել է Հանձնաժողովի կողմից Խորհրդին ուղղված՝ «Դեպի բաշխման միասնական
շուկա» վերնագրով հաղորդագրության մեջ, և քանի որ ներքին շուկայի բնականոն
գործունեության ապահովման համար կարևոր է, որ սպառողները կարողանան

գործարքներ կնքել իրենց երկրից դուրս գտնվող տնտեսվարող սուբյեկտի հետ, նույնիսկ եթե այն դուստր ձեռնարկություն ունի սպառողի բնակության երկրում,

- 4) քանի որ նոր տեխնոլոգիաների ներդրումը սպառողների համար ընդլայնում է Համայնքի ցանկացած հատվածում առաջարկների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու և պատվերներ կատարելու հնարավորությունները, և քանի որ որոշ անդամ պետություններ արդեն ձեռնարկել են տարբեր կամ տարաբնույթ միջոցներ հեռակա վաճառքի հետ կապված հարցերում սպառողների պաշտպանության համար, ինչը բացասաբար է անդրադարձել ներքին շուկայում տնտեսվարող սուբյեկտների միջև մրցակցության վրա, և քանի որ, այդ իսկ պատճառով, անհրաժեշտ է Համայնքի մասշտաբով ներմուծել այդ ոլորտի ընդհանուր կանոնների նվազագույն շարք,
- 5) քանի որ «Սպառողների պաշտպանությանը և տեղեկատվական քաղաքականությանն ուղղված՝ Եվրոպական տնտեսական համայնքի նախնական ծրագրի վերաբերյալ» Խորհրդի 1975 ապրիլի 14-ի բանաձևի ([4](#)) հավելվածի 18-րդ և 19-րդ պարբերություններով շեշտվում է՝ ապրանքներ և ծառայություններ ձեռք բերողներին չպատվիրված ապրանքների դիմաց վճարման պահանջներից և իրացման ագրեսիվ մեթոդներից պաշտպանելու անհրաժեշտությունը,
- 6) Խորհրդի 1986 թվականի հունիսի 23-ի բանաձևով հաստատված՝ Հանձնաժողովի կողմից Խորհրդին ուղղված՝ «Նոր խթան սպառողների պաշտպանության քաղաքականության համար» վերնագրով հաղորդակցության 33-րդ պարբերությամբ ([5](#)), նշվում է, որ Հանձնաժողովը ներկայացնելու է առաջարկներ տեղեկատվական այն նոր տեխնոլոգիաների օգտագործման վերաբերյալ, որոնք սպառողներին հնարավորություն են տալիս իրենց տանից պատվերներ ուղարկել մատակարարներին,
- 7) քանի որ «Սպառողների պաշտպանության քաղաքականությունը կրկին մեկնարկելու հետագա առաջնահերթությունների մասին» 1989 թվականի նոյեմբերի 9-ի Խորհրդի բանաձևում ([6](#)) Հանձնաժողովին կոչ է արվում առաջնահերթ նշանակություն տալ այդ բանաձևի հավելվածում նշված ոլորտներին, և քանի որ այդ հավելվածը վերաբերում է նոր տեխնոլոգիաներին, այդ թվում՝ հեռահաղորդակցության միջոցներով կատարվող գնումներին, և քանի որ Հանձնաժողովն այդ բանաձևին արձագանքել է Եվրոպական տնտեսական համայնքում սպառողների պաշտպանության քաղաքականության եռամյա (1990-1992թթ.) գործողությունների ծրագրի ընդունմամբ, և քանի որ այդ ծրագրով նախատեսվում է հրահանգի ընդունում,

- 8) քանի որ հեռակա պայմանագրերի համար գործածվող լեզուների հարցը թողնված է անդամ պետություններին,
- 9) քանի որ հեռակա կարգով բանակցված պայմանագրերը, ներառում են հեռակա հաղորդակցության մեկ կամ մի քանի միջոցների օգտագործում, և քանի որ որպես մատակարարի և սպառողի միաժամանակյա ներկայությունը չպահանջող՝ հեռակա կարգով կազմակերպվող վաճառքի կամ ծառայությունների մատուցման համակարգի մաս՝ օգտագործվում են հաղորդակցության տարբեր միջոցներ, և քանի որ հաղորդակցության այդ միջոցների մշտական զարգացումը հնարավորություն չի տալիս կազմելու սպառիչ ցանկ, բայց պահանջվում է սահմանել այն սկզբունքները, որոնք կարող են կիրառվել նույնիսկ այն միջոցների նկատմամբ, որոնք դեռ չունեն լայնամասշտաբ կիրառություն,
- 10) քանի որ հաջորդական գործողություններ կամ առանձին գործողությունների շարք պարունակող միևնույն գործարքը որոշակի ժամանակահատվածում կարող է հանգեցնել տարբեր իրավաբանական որակումների՝ կախված անդամ պետության իրավունքի, և քանի որ սույն Հրահանգի դրույթները չեն կարող տարբեր կերպով կիրառվել՝ ելնելով անդամ պետության իրավունքից՝ 14-րդ հոդվածի կիրառությանը դիմելու նրանց իրավունքի համաձայն, և քանի որ այդ նպատակով հիմք կա ենթադրելու, որ պետք է առնվազն առկա լինի համապատասխանություն սույն Հրահանգի դրույթներին՝ որոշակի ժամանակահատվածում հաջորդական գործողությունների շարքից առաջին գործողությունը կամ առանձին գործողությունների շարքից առաջին գործողությունն իրականացնելու ժամանակ, որոնք կարող են դիտվել որպես մեկ ամբողջություն՝ կախված այն հանգամանքից, թե այդ գործողությունը կամ գործողությունների շարքը մեկ միասնական պայմանագրի կամ հաջորդական, առանձին պայմանագրերի առարկա է,
- 11) քանի որ հեռակա հաղորդակցության միջոցների օգտագործումը չպետք է հանգեցնի սպառողին տրամադրվող տեղեկությունների նվազեցմանը, և քանի որ պետք է, հետևաբար, սահմանել այն տեղեկությունները, որոնք պահանջվում է ուղարկել սպառողին,՝ անկախ օգտագործվող հաղորդակցության միջոցի տեսակից, և քանի որ տրամադրվող տեղեկությունները նույնպես պետք է համապատասխանեն համայնքային համապատասխան այլ կանոններին, մասնավորապես՝ «Մոլորեցնող գովազդի վերաբերյալ անդամ պետությունների օրենքների, կանոնակարգերի և վարչական

ակտերի համապատասխանեցման մասին» Խորհրդի 1984 թվականի սեպտեմբերի 10-ի 84/450/ԵՏՀ հրահանգով ([7](#)) սահմանված կանոններին, և քանի որ, եթե բացառություններ են արվում տեղեկություններ տրամադրելու պարտականությունից, ապա որոշակի հիմնական տեղեկություններ պահանջելը, ինչպես օրինակ՝ մատակարարի ինքնությունը, ապրանքների կամ ծառայությունների հիմնական բնութագրերը և դրանց գները, թողնվում է սպառողի հայեցողությանը,

- 12) քանի որ հեռախոսով հաղորդակցվելու դեպքում, նպատակահարմար է, որ սպառողը բավարար տեղեկություններ ստանա խոսակցության հենց սկզբից, որպեսզի կարողանա որոշել այն շարունակելու կամ չշարունակելու հարցը,
- 13) քանի որ որոշակի էլեկտրոնային տեխնոլոգիաների միջոցով տարածվող տեղեկությունները հաճախ իրենց բնույթով ակնթարթային են այնքանով, որքանով դրանք չեն ստացվում հիմնական էլեկտրոնային կրիչի միջոցով, և քանի որ, հետևաբար, սպառողը պետք է ճիշտ ժամանակին գրավոր ծանուցում ստանա պայմանագրի պատշաճ կատարման համար անհրաժեշտ տեղեկությունների մասին,
- 14) քանի որ սպառողը փաստացիորեն չի կարող տեսնել ապրանքը կամ հավաստիանալ մատուցվող ծառայության բնույթի հարցում նախքան պայմանագիրը կնքելը, և քանի որ, եթե այլ բան չի սահմանվում սույն Հրահանգում, պետք է նախատեսվի պայմանագրից հրաժարվելու իրավունք, և քանի որ, եթե այդ իրավունքը պետք է լինի ավելին, քան ձևական բնույթ կրելը, ապա պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացման ժամանակ սպառողի համար առաջացած ծախսերը, առկայության դեպքում, պետք է սահմանափակվեն ապրանքները հետ վերադարձնելու հետ կապված ուղղակի ծախսերով, և քանի որ պայմանագրից հրաժարվելու այդ իրավունքը չպետք է հակասի սպառողի՝ ազգային օրենքներով սահմանված իրավունքներին, հատկապես՝ վնասված ապրանքներ և թերի ծառայություններ կամ նման ապրանքների կամ ծառայությունների առաջարկում տրված նկարագրությանը չհամապատասխանող ապրանքեր կամ ծառայություններ ստանալու առնչությամբ, և քանի որ պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացմանը հաջորդող մյուս պայմանները և կարգավորումները սահմանելը թողնված է անդամ պետություններին,
- 15) քանի որ անհրաժեշտ է նաև ժամկետ սահմանել պայմանագրի կատարման համար, եթե դա նախատեսված չէ պատվերը կատարելու ժամանակ,

- 16) քանի որ այնպիսի հնարքը, որը ներառում է սպառողին ապրանքի առաքում կամ ծառայության մատուցում վճարման դիմաց՝ առանց նրա նախնական պահանջի կամ հստակ համաձայնության, վճարման դիմաց սպառողին մատուցելու պրակտիկան որպես խթանիչ հնարք կիրառելը չպետք է թույլատրվի, եթե այն չի ներառում փոխարինող ապրանք կամ ծառայություն,
- 17) քանի որ կիրառվում են 1950 թվականի նոյեմբերի 4-ի «Մարդու իրավունքների և հիմնարար ազատությունների պաշտպանության մասին» եվրոպական կոնվենցիայի 8-րդ և 10-րդ հոդվածներով սահմանված սկզբունքները, և քանի որ պետք է ճանաչվի սպառողի գաղտնիության իրավունքը, հատկապես՝ որոշակի անկոչ միջոցներով իրականացվող հաղորդակցությունից ազատ լինելու առնչությամբ, և քանի որ, հետևաբար, պետք է նախատեսվեն այդպիսի միջոցների կիրառման հստակ սահմանափակումներ, և քանի որ անդամ պետությունները պետք է պատշաճ միջոցներ ձեռնարկեն հաղորդակցման որոշ միջոցներով հաղորդակցվել չցանկացող սպառողներին հաղորդակցման այդ տեսակներից արդյունավետ կերպով պաշտպանելու համար՝ չհակասելով անհատական տվյալների ու գաղտնիության վերաբերյալ՝ Համայնքի օրենսդրությամբ սպառողին ընձեռված առանձին երաշխիքներին,
- 18) քանի որ կարևոր է, որ սույն Հրահանգում պարունակվող նվազագույն պարտադիր կանոնները անհրաժեշտության դեպքում լրացվեն առևտրային հարաբերությունների համապատասխան կողմերի միջև կամավոր պայմանավորվածություններով՝ «Հեռակա կարգով բանակցված պայմանագրերի առնչությամբ սպառողների պաշտպանության համար գործելակերպի կանոնների մասին» Հանձնաժողովի 1992 թվականի ապրիլի 7-ի 92/295/ԵՏՀ առաջարկությանը համահունչ ([8](#)),
- 19) քանի որ սպառողների շահերի օպտիմալ կերպով պաշտպանության նպատակներով սպառողների համար կարևոր է բավարար կերպով տեղեկացված լինել սույն Հրահանգի դրույթների և գործելակերպի կանոնների մասին, որոնք կարող են առկա լինել այս ոլորտում,
- 20) քանի որ սույն Հրահանգի հետ չհամապատասխանելը կարող է վնասել ոչ միայն սպառողներին, այլ նաև մրցակիցներին, և քանի որ, հետևաբար, կարող են սահմանվել դրույթներ, որոնցով, ազգային օրենսդրության համաձայն, սպառողների պաշտպանության հարցում օրինական շահ հետապնդող պետական մարմիններին կամ

նրանց ներկայացուցիչներին, կամ սպառողների հարցերով կազմակերպություններին կամ գործողություններ ձեռնարկելու մեջ օրինական շահ հետապնդող մասնագիտացված կազմակերպություններին հնարավորություն կտրվի մոնիթորինգի այդ կանոնների կիրառումը,

- 21) քանի որ սպառողների պաշտպանության նպատակով կարևոր է բարձրացնել միջսահմանային մակարդակով ներկայացվող բողոքների հարցը՝ հնարավորության դեպքում, և քանի որ 1996 թվականի փետրվարի 14-ին Հանձնաժողովը հրապարակել է գործողությունների ծրագիր՝ սպառողների համար արդարադատության մատչելիության և ներքին շուկայում սպառողական վեճերի լուծման վերաբերյալ, և քանի որ գործողությունների այդ ծրագիրը ներառում է կոնկրետ նախաձեռնություններ վեճերի լուծման արտադատական ընթացակարգերի կիրառությունը խթանելու համար, և քանի որ այդ ընթացակարգերի վստահելիության ապահովման համար առաջարկվում են օբյեկտիվ չափորոշիչներ (Հավելված II), և նախատեսվում է դրույթ բողոքների ստանդարտացված ձևաթղթեր գործածելու համար (Հավելված III),
- 22) քանի որ նոր տեխնոլոգիաների օգտագործման հարցում սպառողը չի վերահսկում հաղորդակցության կիրառվող միջոցները, և քանի որ այդ պատճառով անհրաժեշտ է ապահովել, որ ապացուցման պարտականությունը կրի մատակարարը,
- 23) քանի որ ռիսկ կա, որ որոշակի դեպքերում, սպառողը կարող է զրկվել սույն Հրահանգով նախատեսված պաշտպանությունից, եթե պայմանագրի նկատմամբ որպես կիրառելի իրավունք ընտրվի անդամ պետություն չհանդիսացող երկրի իրավունքը, և քանի որ սույն Հրահանգում, հետևաբար, պետք է ներառվեն այդ ռիսկի վերացմանն ուղղված դրույթներ,
- 24) քանի որ անդամ պետությունը, ելնելով ընդհանուր շահերից, կարող է արգելել իր տարածքում որոշակի ապրանքների և ծառայությունների շուկայահանումը հեռակա պայմանագրերի միջոցով, և քանի որ այդ արգելքը պետք է համապատասխանի համայնքային սահմանված կանոններին, և քանի որ նման արգելքների համար արդեն նախատեսված են դրույթներ, հատկապես դեղագործական արտադրանքների առնչությամբ՝ «Հեռուստահեռարձակման գործունեության իրականացման վերաբերյալ անդամ պետությունների իրավունքով, կանոնակարգով կամ վարչարարությամբ սահմանված որոշակի դրույթների համակարգման մասին» Խորհրդի 1989 թվականի հոկտեմբերի 3-ի 89/552/ԵՏՀ հրահանգով ([9](#)) և «Մարդու օգտագործման համար

նախատեսված դեղագործական արտադրանքների գովազդի վերաբերյալ» Խորհրդի 1992 թվականի մարտի 31-ի 92/28/ԵՏՀ հրահանգով ([10](#)),

ԸՆԴՈՒՆԵՑԻՆ ՍՈՒՅՆ ՀՐԱՀԱՆԳԸ.

Հոդված 1

Նպատակը

Սույն Հրահանգի նպատակը անդամ պետությունների՝ սպառողների և մատակարարների միջև հեռակա պայմանագրերին վերաբերող օրենքների, կանոնակարգերի և վարչական ակտերի համապատասխանեցումն է:

Հոդված 2

Սահմանումներ

Սույն Հրահանգի նպատակներով՝

- 1) հեռակա պայմանագիր՝ ապրանքների կամ ծառայությունների մասին մատակարարի և սպառողի միջև՝ մատակարարի կողմից հեռակա կարգով կազմակերպվող վաճառքի կամ ծառայությունների մատուցման համակարգի շրջանակներում կնքված ցանկացած պայմանագիր, որտեղ վերջինս՝ պայմանագրի նպատակներով, բացառիկ կարգով օգտվում է հեռակա հաղորդակցության մեկ կամ մի քանի միջոցներից մինչև և ներառյալ այն պահը, երբ կնքվում է պայմանագիրը.
- 2) սպառող՝ ցանկացած ֆիզիկական անձ, որը սույն Հրահանգով կարգավորվող պայմանագրերում գործում է այն նպատակներով, որոնք չեն բխում իր առևտրային, ձեռնարկատիրական կամ մասնագիտական գործունեությունից.
- 3) մատակարար՝ ցանկացած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը սույն Հրահանգով կարգավորվող պայմանագրերում գործում է՝ ելնելով իր առևտրային կամ մասնագիտական գործունեությունից.
- 4) հեռակա հաղորդակցության միջոց՝ ցանկացած միջոց, որն առանց մատակարարի և սպառողի միաժամանակյա ֆիզիկական ներկայության կարող է օգտագործվել այդ կողմերի

միջև պայմանագրի կնքման համար: Սույն Հրահանգում նշված հաղորդակցության միջոցների ինդիկատիվ ցանկը ներկայացված է I հավելվածում.

5) հաղորդակցության միջոցների օպերատոր՝ ցանկացած պետական կամ մասնավոր ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որի առևտրային, ձեռնարկատիրական կամ մասնագիտական գործունեությունը ներառում է մատակարարներին՝ հեռակա հաղորդակցության մեկ կամ մի քանի միջոցներից օգտվելու հնարավորության տրամադրումը:

Հոդված 3

Բացառություններ

1. Սույն Հրահանգը չի կիրառվում այն պայմանագրերի նկատմամբ որոնք՝

[▼M1](#)

— վերաբերում են ֆինանսական այն ծառայություններին, որոնց նկատմամբ կիրառվում է «Սպառողական ֆինանսական ծառայությունների հեռակա շուկայահանմանը վերաբերող և Խորհրդի 90/619/ԵՏՀ հրահանգն ու 97/7/ԵՀ և 98/27/ԵՀ հրահանգները փոփոխող» Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2002 թվականի սեպտեմբերի 23-ի հրահանգը,

[▼B](#)

— կնքվում են վաճառքի ավտոմատ սարքերի կամ ավտոմատացված առևտրային շինությունների միջոցով,

— կնքվում են հեռահաղորդակցության օպերատորների հետ՝ հանրային տաքսաֆոն-հեռախոսի օգտագործմամբ,

— կնքվում են անշարժ գույքի կառուցման և վաճառքի համար կամ վերաբերում են անշարժ գույքի նկատմամբ այլ իրավունքներին՝ բացառությամբ վարձակալության իրավունքներից,

— կնքվում են աճուրդում:

2. 4-րդ, 5-րդ, 6-րդ և 7(1) հոդվածները չեն կիրառվում՝

— այն պայմանագրերի նկատմամբ, որոնցով նախատեսվում է սննդամթերքի, խմիչքների կամ ամենօրյա սպառման համար նախատեսված այլ ապրանքների մատակարարում

սպառողի տուն, բնակության վայր կամ աշխատավայր մշտական հիմունքներով աշխատող առաքիչների կողմից,

— այն պայմանագրերի նկատմամբ, որոնցով նախատեսվում է կացարանով, փոխադրամիջոցով ապահովման, սննդի կամ հանգստի կազմակերպման ծառայությունների մատուցում, որտեղ մատակարարը պայմանագրի կնքման ժամանակ ստանձնում է այդ ծառայությունները որոշակի ամսաթվին կամ որոշակի ժամկետում մատուցելու պարտավորություն. բացառիկ դեպքերում՝ բացօթյա հանգստի հետ կապված միջոցառումների դեպքում, մատակարարը կարող է վերապահել 7(2) հոդվածը որոշակի հանգամանքներում չկիրառելու իրավունք:

Հոդված 4

Նախնական տեղեկություններ

1. Ողջամիտ ժամկետում՝ նախքան որևէ հեռակա պայմանագիր կնքելը, սպառողին տրամադրվում են հետևյալ տեղեկությունները՝

ա) մատակարարի ինքնությունը և, նախապես վճարում պահանջող պայմանագրերի դեպքում՝ նրա հասցեն,

բ) ապրանքների կամ ծառայությունների հիմնական բնութագրերը,

գ) ապրանքների կամ ծառայությունների գինը, ներառյալ՝ բոլոր հարկերը,

դ) հարկ եղած դեպքում՝ առաքման ծախսերը,

ե) վճարման կարգի, առաքման կամ պայմանագրի կատարման հետ կապված կարգավորումները,

զ) պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի առկայությունը՝ բացառությամբ 6 (3) հոդվածով նախատեսված դեպքերի,

է) հեռակա հաղորդակցության միջոցն օգտագործելու արժեքը, եթե դա հաշվարկվում է հիմնական դրույքաչափից տարբեր եղանակով,

ը) այն ժամկետը, որի ընթացքում առաջարկը կամ գինը վավեր է,

թ) անհրաժեշտության դեպքում՝ պայմանագրի գործողության նվազագույն ժամկետը՝ մշտական հիմունքներով կամ պարբերաբար մատակարարման ենթակա ապրանքների կամ մատուցման ենթակա ծառայությունների մասին պայմանագրերի դեպքում:

2. 1-ին պարբերությամբ նախատեսված տեղեկությունները, որոնց առևտրային նպատակը պետք է հստակ լինի, տրամադրվում են հստակ և հասկանալի կերպով՝ հեռակա հաղորդակցության օգտագործվող միջոցին համապատասխանող ցանկացած եղանակով՝ պատշաճ կերպով հաշվի առնելով, մասնավորապես, առևտրային գործարքներում բարեխիղճ գործելակերպի սկզբունքները, և այն անձանց, օրինակ՝ անչափահասների, պաշտպանությունը կարգավորող սկզբունքները, որոնք, անդամ պետության օրենսդրության համաձայն, չեն կարող տալ իրենց համաձայնությունը:

3. Ավելին, հեռախոսային հաղորդակցությունների դեպքում, մատակարարի ինքնությունը և զանգի առևտրային նպատակը պետք է բացահայտ և հստակ կերպով ներկայացվեն սպառողի հետ ցանկացած խոսակցության հենց սկզբից:

Հոդված 5

Տեղեկատվության գրավոր հաստատում

1. Սպառողը պետք է գրավոր կերպով կամ իրեն հասանելի ու մատչելի այլ հիմնական կրիչով ստանա 4(1)(ա)–(զ) հոդվածում նշված տեղեկությունների հաստատում ողջամիտ ժամկետում՝ պայմանագրի կատարման ժամանակ, և երրորդ կողմին առաքելու համար չնախատեսված ապրանքների դեպքում՝ առնվազն առաքման ժամանակ, եթե տեղեկությունները նախքան պայմանագիրը կնքելն արդեն չեն տրամադրվել սպառողին գրավոր կերպով կամ նրան հասանելի ու մատչելի այլ հիմնական կրիչով:

Ամեն դեպքում, պետք է տրամադրվի հետևյալը՝

— գրավոր տեղեկություններ պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացման պայմանների և կարգի մասին, 6-րդ հոդվածի իմաստով, այդ թվում՝ 6 (3) հոդվածի առաջին պարբերությամբ նշված դեպքերը,

— մատակարարի գործունեության իրականացման վայրի աշխարհագրական հասցեն, որով սպառողը կարող է ուղղել ցանկացած բողոք,

— տեղեկություններ հետվաճառքային ծառայությունների և առկա երաշխիքների մասին,

— եզրակացությունն պայմանագիրը լուծելու մասին, եթե այն անժամկետ է կամ եթե դրա ժամկետը գերազանցում է մեկ տարին:

2. 1-ին պարբերությունը չի կիրառվում հեռակա հաղորդակցության միջոցներով մատուցվող այն ծառայությունների նկատմամբ, որոնք տրամադրվում են միայն մեկանգամյա հիմքով, և որոնց համար հաշիվ-ապրանքագիրն ուղարկվում է հեռակա հաղորդակցության միջոցների օպերատորի կողմից: Այնուամենայնիվ, սպառողը պետք է բոլոր դեպքերում կարողանա ձեռք բերել մատակարարի գործունեության իրականացման վայրի աշխարհագրական հասցեն, որով կարող է ուղղել ցանկացած բողոք:

Հոդված 6

Պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքը

1. Յուրաքանչյուր հեռակա պայմանագրի համար սպառողին պետք է տրվի առնվազն յոթ աշխատանքային օր տևողությամբ ժամանակ պայմանագրից հրաժարվելու համար առանց տույժի ենթարկվելու և առանց որևէ պատճառաբանություն ներկայացնելու: Պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացումից բխող միակ վճարային պահանջը, որ կարող է ներկայացվել սպառողին, ապրանքները վերադարձնելու համար կատարված ուղղակի ծախսերն են:

Այս իրավունքն իրականացնելու ժամկետի հաշվարկը սկսվում է՝

— ապրանքների դեպքում՝ սպառողի կողմից դրանք ստանալու օրվանից, եթե կատարվել են 5-րդ հոդվածով սահմանված պարտականությունները,

— ծառայությունների դեպքում՝ պայմանագիրը կնքելու օրվանից կամ այն օրվանից, երբ կատարվել են 5-րդ հոդվածով սահմանված պարտականությունները, եթե դրանք կատարվել են պայմանագիրը կնքելուց հետո՝ պայմանով, որ այդ ժամկետը չգերազանցի հետևյալ ենթապարբերությունում նշված եռամսյա ժամկետը:

Եթե մատակարարը չի կատարում 5-րդ հոդվածով սահմանված պարտականությունները, ապա ժամկետը սահմանվում է երեք ամիս: Ժամկետի հաշվարկը սկսվում է՝

— ապրանքների դեպքում՝ սպառողի կողմից դրանք ստանալու օրվանից,

— ծառայությունների դեպքում՝ պայմանագիրը կնքելու օրվանից:

Եթե 5-րդ հոդվածում նշված տեղեկությունները տրամադրվում են այդ եռամսյա ժամկետում, ապա առաջին ենթապարբերությունում նշված յոթ աշխատանքային օր տևողությամբ ժամկետը սկսվում է այդ պահից:

2. Եթե սպառողի կողմից իրականացվել է պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքը սույն Հոդվածին համապատասխան, ապա մատակարարը պարտավոր է անհատույց կերպով փոխհատուցել սպառողի կողմից վճարված գումարները: Պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացումից բխող միակ վճարային պահանջը, որ կարող է ներկայացվել սպառողին, ապրանքները վերադարձնելու համար կատարված ուղղակի ծախսերն են: Նման փոխհատուցումը պետք է իրականացվի հնարավորինս շուտ, ամեն դեպքում՝ 30 օրվա ընթացքում:

3. Եթե կողմերն այլ բան չեն պայմանավորվել, ապա սպառողը չի կարող իրականացնել 1-ին պարբերությամբ նախատեսված՝ պայմանագրից հրաժարվելու իր իրավունքը այն պայմանագրերի դեպքում, որոնք վերաբերում են՝

— ծառայությունների մատուցմանը, եթե պայմանագրի կատարումը սպառողի համաձայնությամբ սկսվել է նախքան 1-ին պարբերությամբ նախատեսված յոթ աշխատանքային օր տևողությամբ ժամկետի ավարտը,

— ապրանքների մատակարարմանը կամ ծառայությունների տրամադրմանը, որոնց գինը կախված է ֆինանսական շուկայում առկա տատանումներից, որոնք դուրս են մատակարարի վերահսկողությունից,

— ապրանքների մատակարարմանը, որոնք պատրաստվել են սպառողի մատնանշած մասնագրերին համապատասխան կամ հստակ անհատականացված են, կամ որոնք, իրենց բնույթից ելնելով, չեն կարող վերադարձվել կամ կարող են արագ փչանալ կամ որոնց պիտանիության ժամկետը կարող է անցնել,

— ձայնագրությունների կամ տեսագրությունների կամ համակարգչային ծրագրերի մատակարարմանը, որոնց կնքված փաթեթավորումը բացվել է սպառողի կողմից,

— թերթեր, պարբերականներ, ամսագրեր մատակարարելուն,

— մոլեխաղերի և վիճակախաղերի հետ կապված ծառայություններին:

4. Անդամ պետություններն իրենց օրենսդրությամբ նախատեսում են դրույթներ ապահովելու համար, որ՝

— եթե ապրանքների կամ ծառայությունների արժեքն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն վճարվում է՝ մատակարարի կողմից տրամադրված վարկային միջոցների հաշվին, կամ

— եթե այդ արժեքն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն վճարվում է վարկային միջոցների հաշվին, որոնք սպառողին տրամադրել է երրորդ կողմը՝ տվյալ երրորդ կողմի և մատակարարի միջև կնքված համաձայնագրի հիման վրա,

ապա վարկային պայմանագիրը չեղյալ է համարվում առանց որևէ տույժ կիրառելու, եթե սպառողն օգտվում է պայմանագրից հրաժարվելու իր իրավունքից՝ 1-ին պարբերությանը համապատասխան:

Անդամ պետությունները պետք է նախատեսեն վարկային պայմանագիրը չեղյալ համարելու համար անհրաժեշտ մանրամասն կանոնները:

Հոդված 7

Կատարումը

1. Եթե կողմերն այլ բան չեն պայմանավորվել, ապա մատակարարը պետք է կատարի պատվերը սպառողի կողմից պատվերը մատակարարին ուղարկվելու օրվան հաջորդող օրվանից հետո առավելագույնը 30 օրվա ընթացքում:

2. Եթե մատակարարը չի կատարում պայմանագրի՝ իր ստանձնած պարտավորությունների հատվածը՝ պատվիրված ապրանքները կամ ծառայություններ հասանելի չլինելու հիմքով, ապա սպառողը պետք է հնարավորինս շուտ տեղեկացվի այդ իրավիճակի մասին և պետք է հնարավորություն ունենա հնարավորինս շուտ փոխհատուցում ստանալ իր վճարած ցանկացած գումարի համար ու, ամեն դեպքում՝ 30 օրվա ընթացքում;

3. Այնուամենայնիվ, անդամ պետությունները կարող են սահմանել, որ մատակարարը կարող է սպառողին ապահովել համարժեք որակի և գնի ապրանքներով և ծառայություններով՝ պայմանով, որ այդ հնարավորությունը նախատեսված է եղել նախքան պայմանագրի շուրջ խորհրդակցելը կամ հենց պայմանագրում: Սպառողը պետք է տեղեկացվի այդ հնարավորության մասին հստակ և հասկանալի ձևով: Պայմանագրից հրաժարվելու իրավունքի իրականացմանը հաջորդող՝ ապրանքները հետ վերադարձնելու ծախսերը կրում է մատակարարը, ինչի մասին տեղեկացվում է սպառողը: Այդ դեպքերում,

ապրանքների մատակարարումը և ծառայությունների մատուցումը չի կարող համարվել անհաղորդ առևտուր 9-րդ հոդվածի իմաստով:

[▼M3](#) _____

[▼M2](#)

Հոդված 9

Անհաղորդ առևտուր

Հաշվի առնելով «Ներքին շուկայում սպառողների նկատմամբ տնտեսվարող սուբյեկտների անարդար առևտրային գործելակերպի վերաբերյալ» Եվրոպական պառլամենտի և Խորհրդի 2005 թվականի մայիսի 11-ի 2005/29/ԵՀ հրահանգով սահմանված՝ անհաղորդ առևտրի գործելակերպի արգելքը (12)՝ անդամ պետությունները պետք է ձեռնարկեն միջոցներ, որոնք անհրաժեշտ են, չպատվիրված մատակարարման դեպքում, սպառողին որևէ փոխհատուցում տրամադրելուց ազատելու համար՝ համաձայնություն չհամարվող պատասխանի բացակայության պայմաններում:

[▼B](#)

Հոդված 10

Հեռակա հաղորդակցության որոշակի միջոցների օգտագործման սահմանափակումները

1. Մատակարարի կողմից ստորև նշված միջոցների կիրառման համար պահանջվում է սպառողի նախնական համաձայնությունը.

— առանց մարդու միջամտության աշխատող՝ զանգերի ավտոմատ համակարգեր (ավտոմատ զանգող սարքեր),

— ֆաքսիմիլային սարքեր (ֆաքս մեքենա):

2. Անդամ պետություններն ապահովում են, որ 1-ին պարբերությամբ նախատեսված հեռակա հաղորդակցության միջոցներից տարբեր միջոցները, որոնք անհատական հաղորդակցման հնարավորություն են ապահովում, կարող են օգտագործվել միայն այն դեպքում, երբ սպառողի կողմից չի ներկայացվում հստակ առարկություն դրա վերաբերյալ:

Դատական և վարչական փոխհատուցման միջոցները

1. Անդամ պետությունները պետք է ապահովեն, որ առկա լինեն սույն Հրահանգի հետ համապատասխանության ապահովման համար պատշաճ և արդյունավետ միջոցներ՝ սպառողների շահերից ելնելով:

2. Առաջին պարբերությամբ նախատեսված միջոցները պետք է պարունակեն դրույթներ, որոնց համաձայն ստորև նշված մեկ կամ մի քանի մարմինները, ազգային օրենսդրությամբ սահմանված կարգով, կարող են ազգային իրավունքի շրջանակներում միջոցներ ձեռնարկել դատարանի կամ իրավասու վարչական մարմնի առջև՝ սույն Հրահանգի կիրարկման համար անհրաժեշտ ազգային դրույթների կիրառումն ապահովելու համար.

ա) պետական մարմինները կամ նրանց ներկայացուցիչները,

բ) սպառողների հարցերով կազմակերպությունները, որոնք օրինական շահ են հետապնդում սպառողների պաշտպանության հարցում,

բ) մասնագիտացված կազմակերպություններ, որոնք գործողություններ ձեռնարկելու մեջ օրինական շահ են հետապնդում:

3.

ա) Անդամ պետությունները կարող են նախատեսել, որ նախնական տեղեկությունների, գրավոր հաստատման, ժամկետների պահպանման կամ սպառողի համաձայնության հետ կապված ապացուցման պարտականությունը կարող է կրել մատակարարը:

բ) Անդամ պետությունները, հնարավորություն ունենալու դեպքում, պետք է ձեռնարկեն բոլոր միջոցները, որոնք անհրաժեշտ են ապահովելու համար, որ մատակարարները և հաղորդակցության միջոցների օպերատորները դադարեցնեն այն գործելակերպերը, որոնք չեն համապատասխանում սույն Հրահանգին համապատասխան ընդունված միջոցներին:

4. Անդամ պետությունները կարող են նախատեսել, որ սույն Հրահանգի դրույթների հետ համապատասխանության նկատմամբ ինքնակարգավորվող մարմինների կողմից կամավոր վերահսկողությունը և վեճերի լուծման համար նման մարմիններին դիմելու հնարավորությունն ավելացվեն այն միջոցներին, որոնք անդամ պետությունները պետք է սահմանեն սույն Հրահանգի դրույթների հետ համապատասխանության ապահովման համար:

Հոդված 12

Պարտադիր բնույթը

1. Սպառողը չի կարող հրաժարվել՝ ազգային իրավունքում սույն Հրահանգի փոխատեղմամբ նրան վերապահված իրավունքներից:
2. Անդամ պետությունները պետք է ձեռնարկեն այն միջոցները, որոնք անհրաժեշտ են ապահովելու համար, որ սպառողը չզրկվի սույն Հրահանգով նախատեսված պաշտպանությունից, եթե պայմանագրի նկատմամբ որպես կիրառելի իրավունք է ընտրվում անդամ պետություն չհանդիսացող իրավունքը, եթե վերջինս սերտորեն կապված է անդամ պետություններից մեկի կամ մի քանիսի տարածքի հետ:

Հոդված 13

Համայնքային կանոնները

1. Սույն Հրահանգի դրույթները կիրառվում են այնքանով, որքանով որ Համայնքի իրավունքով նախատեսված նորմերում չկան կոնկրետ դրույթներ, որոնցով ամբողջությամբ կարգավորվում են հեռակա պայմանագրերի որոշակի տեսակները:
2. Եթե որոշակի համայնքային նորմեր պարունակում են այնպիսի դրույթներ, որոնցով կարգավորվում են ապրանքների մատակարարման կամ ծառայությունների մատուցման հետ կապված միայն որոշակի հարցեր, ապա այդ դրույթներն են կիրառվում հեռակա պայմանագրերի այդ որոշակի հարցերի նկատմամբ՝ սույն Հրահանգի դրույթների փոխարեն:

Հոդված 14

Նվազագույն պահանջի դրույթ

Անդամ պետությունները կարող են սույն Հրահանգով կարգավորվող ոլորտում սահմանել կամ պահպանել Պայմանագրի հետ համատեղելի առավել խիստ դրույթներ՝ սպառողների պաշտպանության առավել բարձր մակարդակ ապահովելու համար: Նման դրույթները, հարկ եղած դեպքում, ելնելով ընդհանուր շահերից, ներառում են արգելք իրենց տարածքում որոշակի ապրանքների և ծառայությունների, հատկապես՝ դեղագործական

արտադրանքների, շուկայահանման նկատմամբ հեռակա պայմանագրերի միջոցով՝ պատշաճ կերպով հաշվի առնելով Պայմանագիրը:

Հոդված 15

Կիրարկումը

1. Անդամ պետությունները գործողության մեջ են դնում սույն Հրահանգին համապատասխանությունն ապահովելու համար անհրաժեշտ օրենքները, կանոնակարգերը և վարչական ակտերը ոչ ուշ, քան Հրահանգն ուժի մեջ մտնելուց հետո երեք տարվա ընթացքում: Նրանք այդ մասին անմիջապես տեղեկացնում են Հանձնաժողովին:
2. Անդամ պետությունների կողմից 1-ին պարբերությամբ նախատեսված միջոցների ընդունման դեպքում, դրանցում պետք է հղում պարունակվի սույն Հրահանգին կամ դրանք պետք է ուղեկցվեն նման հղումով՝ դրանց պաշտոնական հրապարակման դեպքում: Նման հղում կատարելու կարգը սահմանվում է անդամ պետությունների կողմից:
3. Անդամ պետությունները Հանձնաժողովին են ուղարկում սույն Հրահանգով կարգավորվող ոլորտում իրենց կողմից ընդունվող ազգային իրավունքի դրույթների տեքստերը:
4. Սույն Հրահանգն ուժի մեջ մտնելուց հետո ոչ ուշ քան չորս տարի անց Հանձնաժողովը Եվրոպական պառլամենտին և Խորհրդին հաշվետվություն է ներկայացնում սույն Հրահանգի կիրարկման վերաբերյալ՝ անհրաժեշտության դեպքում, կից ներկայացնելով Հրահանգի վերանայման մասին առաջարկ:

Հոդված 16

Սպառողներին տրամադրվող տեղեկություններ

Անդամ պետությունները ձեռնարկում են բոլոր անհրաժեշտ միջոցները՝ սույն Հրահանգը փոխատեղող ազգային իրավունքի մասին սպառողներին տեղեկացնելու համար, և, հարկ եղած դեպքում, խրախուսում մասնագիտական կազմակերպություններին, տեղեկացնել սպառողներին իրենց գործելակերպի կանոնների մասին:

Հոդված 17

Բողոքներ ներկայացնելու համակարգը

Հանձնաժողովը պետք է ուսումնասիրի հեռակա վաճառքի հետ կապված սպառողների բողոքներին ընթացք տալու արդյունավետ միջոցներ սահմանելու նպատակահարմարությունը: Սույն Հրահանգն ուժի մեջ մտնելուց հետո երկու տարվա ընթացքում Հանձնաժողովը Եվրոպական պառլամենտին և Խորհրդին հաշվետվություն է ներկայացնում ուսումնասիրության արդյունքների վերաբերյալ՝ անհրաժեշտության դեպքում, կից ներկայացնելով առաջարկներ:

Հոդված 18

Սույն Հրահանգն ուժի մեջ է մտնում Եվրոպական համայնքների պաշտոնական տեղեկագրում հրապարակվելու օրվանից:

Հոդված 19

Սույն Հրահանգը հասցեագրված է անդամ պետություններին:

2(4) հողվածով կարգավորվող հաղորդակցության միջոցները

- չհասցեագրված տպագրական արտադրանք
- հասցեագրված տպագրական արտադրանք
- ստանդարտ նամակ
- պատվերի ձևաթուղթը ներառող գովազդով մամուլ
- կատալոգ
- մարդու միջամտությամբ աշխատող հեռախոս
- առանց մարդու միջամտության աշխատող հեռախոս (ավտոմատ զանգող սարք, աուդիոտեքստ)
- ռադիո
- տեսահեռախոս (էկրանով հեռախոս)
- վիդեոտեքս (միկրոհամակարգիչ և հեռուստաէկրան) ստեղծնաշարով կամ հպազգայուն էկրանով
- էլեկտրոնային փոստ
- ֆաքսիմիլային սարք (ֆաքս մեքենա)
- հեռուստացույց (հեռուստաշուկա):

(1) ՊՏ թիվ C 156, 23.06.1992թ., էջ 14 և ՊՏ թիվ C 308, 15.11.1993թ., էջ 18:

(2) ՊՏ թիվ C 19, 25.01.1993թ., էջ 111:

(3) Եվրոպական պառլամենտի 1993 թվականի մայիսի 26-ի եզրակացություն (ՊՏ թիվ C 176, 28.06.1993թ., էջ 95), Խորհրդի 1995 թվականի հունիսի 29-ի ընդհանուր դիրքորոշում (ՊՏ թիվ C 288, 30.10.1995թ., էջ 1) և Եվրոպական պառլամենտի 1995 թվականի դեկտեմբերի 13-ի որոշում (ՊՏ թիվ C 17, 22.01.1996թ. էջ 51): Եվրոպական պառլամենտի 1997 թվականի հունվարի 16-ի որոշում և Խորհրդի 1997 թվականի հունվարի 20-ի որոշում:

- ([4](#)) ՊՏ թիվ C 92, 25.04.1975թ., էջ 1:
- ([5](#)) ՊՏ թիվ C 167, 05.07.1986թ., էջ 1:
- ([6](#)) ՊՏ թիվ C 294, 22.11.1989թ., էջ 1:
- ([7](#)) ՊՏ թիվ L 250, 19.09.1984թ., էջ 17:
- ([8](#)) ՊՏ թիվ L 156, 10.06.1992թ., էջ 21:
- ([9](#)) ՊՏ թիվ L 298, 17.10.1989թ., էջ 23:
- ([10](#)) ՊՏ թիվ L 113, 30.04.1992թ., էջ 13:
- ([11](#)) ՊՏ L 271, 09.10.2002թ., էջ 16:
- ([12](#)) ՊՏ L 149, 11.06.2005թ., էջ 22: