



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆ



ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ԵՎ
ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ



ԵՐԵՎԱՆ
ՓԵՏՐՎԱՐ 2022

ՈՒ Ղ Ե Ց ՈՒ Յ Ց

**ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ
ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ**

ԵՐԵՎԱՆ 2022

Բովանդակություն

Ներածություն.....	3
1. Ո՞վ է սպառողը.....	4
2. Ո՞վ է վաճառողը.....	4
3. Ո՞վ է արտադրողը.....	4
4. Ո՞վ է կատարողը.....	4
5. Որո՞նք են ոչ պարենային ապրանքները.....	5
6. Ի՞նչն է համարվում ապրանքի թերություն.....	5
7. Ի՞նչ է պիտանիության ժամկետը.....	5
8. Ի՞նչ է երաշխիքային ժամկետը.....	5
9. Ի՞նչ պարտականություններ ունի արտադրողը (կատարողը, վաճառողը).....	6
10. Ի՞նչ պետք է պարունակի ապրանքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը.....	6
11. Ի՞նչ իրավունքներ ունի սպառողը ոչ պատշաճ որակի ապրանք գնելու դեպքերում.....	7
12. Ո՞ր դեպքերում սպառողն իրավունք ունի փոխարինել կամ վերադարձնել պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը.....	7
13. Ո՞ր դեպքերում է պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը փոխարինվում կամ վերադարձվում.....	8
14. Ո՞ր դեպքերում պատշաճ որակի ապրանքը չի կարող վերադարձվել.....	8
15. Որո՞նք են փոխարինման կամ վերադարձման ոչ ենթակա պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքները.....	9
16. Ի՞նչ ժամկետներում սպառողը կարող է ապրանքի թերությունների վերաբերյալ պահանջ ներկայացնել.....	11
17. Ի՞նչ ժամկետներում են վերացվում ապրանքի թերությունները.....	11
18. Ի՞նչ ժամկետներում է փոխարինվում ոչ պատշաճ որակի ապրանքը.....	11
19. Ի՞նչ ժամկետում սպառողն իրավունք ունի փոխարինելու կամ վերադարձնելու պատշաճ որակի ապրանքը.....	12
20. Ի՞նչ տեղեկատվություն պետք է պարունակի ինտերնետային կայքը և (կամ) էլեկտրոնային հավելվածը (էլեկտրոնային առևտրային հարթակը).....	12
21. Ո՞վքեր են իրականացնում ապրանքների որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունը և սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը.....	13
22. Ո՞ր դեպքերում Պաշտպանը կքննարկի հարցը և ո՞վ կարող է դիմել Մարդու իրավունքների պաշտպանին.....	14

Ներածություն

Գործարարության ոլորտում իրավունքների պաշտպանությունը մարդու իրավունքների պաշտպանի գործունեության ուղղություններից է, այն իր մեջ ներառում է նաև սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը:

Պաշտպանը բողոքի առկայության դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ քննարկում է պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ու պաշտոնատար անձանց, ինչպես նաև պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների պատվիրակած լիազորություններն իրականացնող կազմակերպությունների, ինչպես նաև հանրային ծառայության ոլորտում գործող կազմակերպությունների կողմից Սահմանադրությամբ և օրենքներով ամրագրված՝ մարդու իրավունքների և ազատությունների խախտումները:

Պաշտպանին հասցեագրված բողոքների ուսումնասիրությունը վկայում է, որ շատ դեպքերում սպառողները, երբեմն նաև տնտեսվարողները, տեղեկացված չեն իրենց իրավունքների և պարտականությունների մասին, ինչի հետևանքով հաճախ խնդիրներ են ունենում գնված ապրանքների փոխարինման կամ վերադարձման հարցերում:

Սույն ուղեցույցը մշակվել է Պաշտպանին հասցեագրված դիմումների և բողոքների ուսումնասիրության արդյունքում: Ուղեցույցի նպատակն է բարձրացնել իրազեկվածության մակարդակը ապրանքների վաճառքի ժամանակ ծագող հարաբերությունների ոլորտում:

Ուղեցույցում փորձ է արվել ներառել այն հարցերի պատասխանները, որոնք առավել հաճախ են տրվում Պաշտպանին հասցեագրվող դիմումներում և բողոքներում:

Հարցերի պատասխանները կազմելիս հիմք են ընդունվել համապատասխան իրավական ակտերի կարգավորումները:

Ուղեցույցն օգտակար կարող է լինել ինչպես սպառողների, այնպես էլ գործարարների համար:

1. Ո՛վ է սպառողը

Սպառողը բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման մտադրություն ունեցող քաղաքացին է:

2. Ո՛վ է վաճառողը

Վաճառողը առուվաճառքի պայմանագրով սպառողներին ապրանք իրացնող իրավաբանական անձը կամ անհատ ձեռնարկատերն է:

3. Ո՛վ է արտադրողը

Արտադրողն այն իրավաբանական անձը կամ անհատ ձեռնարկատերն է, ով ապրանքներ է արտադրում իրացման համար:

4. Ո՛վ է կատարողը

Կատարողն այն իրավաբանական անձը կամ անհատ ձեռնարկատերն է, ով պայմանագրով սպառողների համար կատարում է աշխատանք կամ մատուցում է ծառայություն:

5. Որո՞նք են ոչ պարենային ապրանքները

Ոչ պարենային ապրանքներն են բնակչության նյութական և կուլտուր-կենցաղային պահանջների բավարարման նպատակով վաճառքի համար նախատեսված կուլտուր-կենցաղային և տնտեսական նշանակության, թեթև արդյունաբերության և այլ արտադրանքը:

6. Ի՞նչն է համարվում ապրանքի թերություն

Ապրանքի թերությունն ապրանքի անհամապատասխանությունն է նորմատիվ փաստաթղթերին, պայմանագրի պայմաններին կամ ապրանքի որակին սովորաբար ներկայացվող պահանջներին.

7. Ի՞նչ է պիտանիության ժամկետը

Այն ժամանակահատվածն է, որի ավարտից հետո ապրանքն իր նշանակությամբ օգտագործման համար պիտանի չէ:

8. Ի՞նչ է երաշխիքային ժամկետը

Այն ժամանակահատվածն է, որի ընթացքում ապրանքի թերության հայտնաբերման դեպքում արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է բավարարել օրենքով սահմանված սպառողի պահանջները:

9. Ի՞նչ պարտականություններ ունի արտադրողը (կատարողը, վաճառողը)

Արտադրողը (կատարողը, վաճառողը) պարտավոր է ժամանակին սպառողին տրամադրել ապրանքների վերաբերյալ անհրաժեշտ և ստույգ տեղեկատվություն, որն ապահովում է դրանց ճիշտ ընտրության հնարավորությունը:

10. Ի՞նչ պետք է պարունակի ապրանքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը

Այն պետք է պարունակի

1) այն նորմատիվ փաստաթղթերի նշագրերը, որոնց պարտադիր պահանջներին պետք է համապատասխանեն ապրանքները,

2) տեղեկություններ ապրանքների հիմնական սպառողական հատկությունների մասին,

3) սննդամթերքի համար՝ տեղեկություններ բաղադրության, կշռի և ծավալի, կալորիականության, առողջության համար վտանգավոր նյութերի մասին, կիրառման հակացուցումներ,

4) ապրանքների գինը և ձեռքբերման պայմանները,

5) երաշխիքային ժամկետը,

6) ապրանքների օգտագործման կանոնները և պայմանները,

7) ապրանքների սահմանված ծառայության կամ պիտանիության ժամկետը,

8) արտադրողի գտնվելու վայրը,

9) այն կազմակերպության գտնվելու վայրը, որը լիազորված է սպառողներից բողոքներ ընդունելու և ապրանքը նորոգելու և տեխնիկական սպասարկում իրականացնելու համար,

10) տեղեկատվություն՝ համապատասխանության պարտադիր հավաստման ենթակա ապրանքների համապատասխանության հավաստման մասին:

11. Ի՞նչ իրավունքներ ունի սպառողը ոչ պատշաճ որակի ապրանք գնելու դեպքերում

Սպառողն իրավունք ունի պահանջելու

1) ապրանքի թերությունների անհատույց վերացում կամ սպառողի կողմից դրանց վերացման ծախսերի հատուցում,

2) գնման գնի համաչափ իջեցում,

3) նմանօրինակ նմուշի ապրանքով փոխարինում,

3) այլ նմուշի ապրանքով փոխարինում՝ գնման գնի համապատասխան վերահաշվարկով,

5) առուվաճառքի պայմանագրի լուծում: Այս դեպքում սպառողը պարտավոր է վերադարձնել թերություններով ապրանքը և իրավունք ունի պահանջել ոչ պատշաճ որակի ապրանքի վաճառքի հետևանքով իրեն պատճառված վնասների լրիվ հատուցում:

12. Ո՞ր դեպքերում սպառողն իրավունք ունի փոխարինել կամ վերադարձնել պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը

Սպառողն իրավունք ունի վերադարձնելու կամ փոխարինելու պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքն 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 օրենքով և կառավարության սահմանած անվանացանկով ապրանքների:

13. Ո՞ր դեպքերում է պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքը փոխարինվում կամ վերադարձվում

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:

14. Ո՞ր դեպքերում պատշաճ որակի ապրանքը չի կարող վերադարձվել

Այն չի վերադարձվում, եթե՝

1) 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,

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

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

4) 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,

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,

7) աճուրդում կամ բորսայում կնքված պայմանագրերի առկայության դեպքում,

8) 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:

15. Որո՞նք են փոխարինման կամ վերադարձման ոչ ենթակա պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքները

Նմանօրինակ ապրանքներով փոխարինելու կամ վերադարձնելու ոչ ենթակա պատշաճ որակի ոչ պարենային ապրանքներն են՝

1) տնային պայմաններում հիվանդությունների կանխարգելման և բուժման համար ապրանքներ (մետաղից, ռետինից, տեքստիլ և այլ նյութերից առողջարարության (կազդուրիչ) և հիգիենայի առարկաներ, բժշկական գործիքներ, սարքեր ու ապարատներ, բերանի խոռոչի հիգիենայի միջոցներ, տեսողության լինզաներ, երեխաների խնամքի առարկաներ), դեղորայք,

2) անձնական հիգիենայի առարկաներ (ատամի խոզանակներ, սանրեր, մազակալներ, բիգուդիներ, կեղծամներ, շինյոններ և այլն),

3) պարֆյումերակոսմետիկական ապրանքներ՝ բացառությամբ օձանելիքի,

4) բամբակյա, վուշե, մետաքսյա, բրդյա և սինթետիկ կտորներ, գործվածքի տիպի ոչ գործվածքային նյութերից ապրանքներ (ժապավեններ, երիզահանգույցներ, ժանյակներ և այլն), մալուխային արտադրանք (լարեր, քուղեր, մալուխներ և այլն), շինարարական և վերջնամշակման նյութեր (լինոլեում, թաղանթներ, գորգային ծածկեր և այլն) և մետրերով բաց թողնվող այլ ապրանքներ,

5) տրիկոտաժե սպիտակեղեն, գուլպեղենի արտադրանք,

6) պոլիմերային նյութերից ապրանքներ և նյութեր, որոնք շփվում են սննդամթերքին, այդ թվում՝ միանգամյա օգտագործման (ճաշի և խոհանոցային ամանեղեն ու պարագաներ, սննդամթերքի պահման և տեղափոխման համար տարողություններ ու փաթեթավորման նյութեր),

7) կենցաղային քիմիական ապրանքներ, պեստիցիդներ և ագրոքիմիկատներ,

9) թանկարժեք մետաղներից ապրանքներ, թանկարժեք քարերով ապրանքներ, կիսաթանկարժեք և սինթետիկ քարերով ազուցված թանկարժեք մետաղներից պատրաստված ապրանքներ, երեսակված թանկարժեք քարեր,

10) ավտոմեքենաներ ու մոտոհեծանվային ապրանքներ և դրանց կցորդները և համարակիր ագրեգատները, գյուղատնտեսական աշխատանքների համար նախատեսված փոքր մեխանիզացիայի շարժամիջոցներ, զբոսանավեր և կենցաղային նշանակության այլ լողամիջոցներ,

11) քաղաքացիական զենք, քաղաքացիական և ծառայողական հրազենի հիմնական մասեր ու դրանց փամփուշտները,

12) կենդանիներ և բույսեր:

16. Ի՞նչ ժամկետներում սպառողը կարող է ապրանքի թերությունների վերաբերյալ պահանջ ներկայացնել

Պահանջը կարող է ներկայացվել երաշխիքային ժամկետի կամ պիտանիության ժամկետի ընթացքում, եթե օրենքներով կամ պայմանագրով այլ բան սահմանված չէ:

17. Ի՞նչ ժամկետներում են վերացվում ապրանքի թերությունները

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

18. Ի՞նչ ժամկետներում է փոխարինվում ոչ պատշաճ որակի ապրանքը

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

Փոխարինման համար անհրաժեշտ ապրանքի բացակայության դեպքում վաճառողը (արտադրողը) պարտավոր է փոխարինել այդպիսի ապրանքը՝ նշված պահանջի ներկայացման օրից՝ երկամսյա ժամկետում:

19. Ի՞նչ ժամկետում սպառողն իրավունք ունի փոխարինելու կամ վերադարձնելու պատշաճ որակի ապրանքը

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:

20. Ի՞նչ տեղեկատվություն պետք է պարունակի ինտերնետային կայքը և (կամ) էլեկտրոնային հավելվածը (էլեկտրոնային առևտրային հարթակը)

Ինտերնետային կայքը կամ էլեկտրոնային հավելվածը (էլեկտրոնային առևտրային հարթակը) 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, ներառյալ՝ վճարման ենթակա ընդհանուր գումարը,
- 4) տեղեկություն ընդունելի վճարման ձևի մասին՝ մինչև սպառողի կողմից գնելու գործողությունն սկսելը,
- 5) 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,

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 կամ փոխանակելու սպառողի իրավունքի մասին,

8) 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):

21. Ո՛վքեր են իրականացնում ապրանքների որակի և անվտանգության պահանջների վերահսկողությունը և սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը

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

Օրինակ՝ ՀՀ ԿԵ շուկայի վերահսկողության տեսչական մարմինը պետական վերահսկողություն է իրականացնում տնտեսավարող սուբյեկտի կողմից շուկայահանված ոչ պարենային արտադրանքի՝ ՀՀ օրենքների և այլ նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջների պահպանման նկատմամբ: ՀՀ ԿԵ սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմինը վերահսկողություն է իրականացնում տնտեսավարող սուբյեկտների կողմից սննդամթերքի և կերի անվտանգության, անասնաբուժության և բուսասանիտարիայի ոլորտներում Հայաստանի Հանրապետության օրենքների և այլ իրավական ակտերի պահանջների կատարման նկատմամբ:

Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունն իրականացվում է տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից «Տեղական ինքնակառավարման մասին» ՀՀ օրենքին համապատասխան:

Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունն իրականացվում է նաև սպառողների հասարակական միավորումների կողմից:

Սպառողի խախտված իրավունքների վերականգնման համար անհրաժեշտ է հայց ներկայացնել դատարան:

22. Ո՞ր դեպքերում Պաշտպանը կքննարկի հարցը և ո՞վ կարող է դիմել Մարդու իրավունքների պաշտպանին

Պաշտպանը բողոքի առկայության դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ քննարկում է պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների ու պաշտոնատար անձանց, ինչպես նաև պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների պատվիրակած լիազորություններն իրականացնող կազմակերպությունների, ինչպես նաև հանրային ծառայության ոլորտում գործող կազմակերպությունների կողմից Սահմանադրությամբ և օրենքներով ամրագրված՝ մարդու իրավունքների և ազատությունների խախտումները:

Պաշտպանը չի քննարկում մասնավոր կազմակերպությունների դեմ բողոքները:

Պաշտպանին դիմելու իրավունք ունի յուրաքանչյուր ֆիզիկական և իրավաբանական անձ:

Բողոքը պետք է Պաշտպանին ներկայացվի մեկ տարվա ընթացքում այն օրվանից, երբ դիմողն իմացել է կամ պետք է իմացած լիներ իր իրավունքների կամ ազատությունների ենթադրյալ խախտման մասին: Բողոքը ներկայացվում է գրավոր կամ բանավոր ձևով:

Գրավոր՝ փոստով կամ Պաշտպանի աշխատակազմ դիմում անձամբ հանձնելով (ք. Երևան, Պուշկինի 56ա), էլեկտրոնային փոստով (ombuds@ombuds.am), Պաշտպանին կամ նրա աշխատակազմի իրավասու ներկայացուցչին դիմումն առձեռն հանձնելով: Բանավոր՝ Պաշտպանի աշխատակազմի իրավասու ներկայացուցչին անձամբ հայտնելով, աշխատակազմ զանգահարելով (+374 10 537651 կամ +374 43506116), անվճար 116 թեժ գծին զանգելով:

Պաշտպանին ներկայացվող բողոքների համար պետական տուրք չի գանձվում:

Բողոքը պետք է լինի ստորագրված՝ ներառելով բողոք ներկայացնող անձի ազգանունը, անունը, բնակության վայրը (հասցեն) կամ իրավաբանական անձի անվանումը, գտնվելու վայրը և հետադարձ կապի վերաբերյալ տվյալներ:

Բողոքն ստանալուց և հաշվառելուց անմիջապես հետո Պաշտպանի սահմանած կարգով իրականացվում է բողոքի ուսումնասիրություն, որի հիման վրա Պաշտպանը կայացնում է օրենքով նախատեսված որոշումներից մեկը:

