

ՍՊԱՌՈՂԱԿԱՆ ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄՆԵՐԻ ԿԱՏԱՐԵԼԱԳՈՐԾՄԱՆ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ՈՒՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

ՇՈՒՇԱՆԻԿ ՂՈՒԿԱՍՅԱՆ

Հոդվածում ներկայացվում են սպառողական վեճերի լուծման հիմնական մեխանիզմները դատարանների, օմբուդսմենների կողմից, ինչպես նաև վեճերի լուծման այլընտրանքային մեխանիզմներով սպառողական վեճեր քննելու առանձնահատկությունները: Հոդվածում վեր են հանվել սովորական դատական ընթացակարգերի շրջանակում սպառողական վեճեր քննելիս ծագող հիմնախնդիրները, ներկայացվել են սպառողների կողմից դատարան սակավաթիվ հայցեր ներկայացնելու հիմնական պատճառները, հիմնավորվել է հատուկ հայցային վարույթի կարգով նման վեճերը քննելու անհրաժեշտությունը, ինչպես նաև հատուկ հայցային վարույթի կարգով դրանց առանձնացման պարագայում նման վեճերի քննության հատուկ կանոններ նախատեսելու անհրաժեշտությունը:

Բանալի բառեր – սպառող, սպառողական վեճեր, վեճերի լուծման այլընտրանքային մեխանիզմներ, հատուկ հայցային վարույթներ, պարզեցված ընթացակարգեր, վնասի հատուցում, վեճերի արդյունավետ լուծում

Սպառողական վեճերի արդյունավետ լուծումը և վնասի հատուցման պատշաճ մեխանիզմների երաշխավորումը կենտրոնական տեղ են զբաղեցնում սպառողների շահերի պաշտպանությանն ուղղված քաղաքականության մեջ: Նշվածի վառ վկայությունն են միջազգային մի շարք փաստաթղթերում վեճերը լուծելու և վնասի հատուցում տրամադրելու արդյունավետ մեխանիզմների երաշխավորման կարևորության ընդգծումը և սպառողների հիմնական իրավունքների շրջանակում դրանց որպես լաված լինելու և վնասի հատուցման իրավունքների առանձնացումը:

Նշված իրավունքների կարևորությունը ընդգծվել է դեռևս 1962 թվականի մարտի 15-ի՝ Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների նախագահ Ջոն Քենեդու «Սպառողների շահերի պաշտպանության» բիլում¹ (ամրագրվել է որպես լաված լինելու իրավունք): Լաված լինելու և վնասի հատուցում ստանալու իրավունքները արտացոլվել են նաև Եվրոպական միության 1975 թվականի՝ «Սպառողների պաշտպանության և տե-

¹ Տե՛ս **J. F. Kennedy** Special message to Congress on protecting consumer interest, 1962, էջ 2, <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>, հասանելի է՝ 29.03.2022:

ղեկավարական քաղաքականության» առաջին հատուկ ծրագրում², Միավորված ազգերի կազմակերպության Գլխավոր ասամբլեայի 2015 թվականի դեկտեմբերի 22-ի 70/186 բանաձևում («Սպառողների պաշտպանության ղեկավար սկզբունքներ»)³:

Այսպես, ՄԱԿ-ի սպառողների պաշտպանության ղեկավար սկզբունքների 37-րդ և 38-րդ կետերով ընդգծվում է սպառողների բողոքների քննության արդար, արդյունավետ, թափանցիկ և անկողմնակալ մեխանիզմների (վարչական, դատական, վեճերի լուծման այլընտրանքային եղանակներ) ստեղծման, նման բողոքների՝ արագ, արդար, թափանցիկ, մատչելի, հասանելի ընթացակարգերի միջոցով լուծման անհրաժեշտությունը⁴:

Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպության (այսուհետ՝ ՏՀԶԿ) 2007 թվականի հուլիսի 12-ի «Սպառողական վեճերի լուծման և փոխհատուցման առաջարկության» շրջանակում ընդգծվում է անդամ երկրների կողմից վեճերի լուծման և փոխհատուցում տրամադրելու մեխանիզմների վերանայման կարևորությունը, որպեսզի երաշխավորեն սպառողական վեճերի արդար, մատչելի, ժամանակին և արդյունավետ լուծումը, առանց լրացուցիչ ծախսերի սպառողներին պատճառված վնասի հատուցման տրամադրումը: Առաջարկության շրջանակում ընդգծվում է, որ նման մեխանիզմները պետք է այնքան մատչելի և դյուրին լինեն, որ դրանց ընձեռած հնարավորություններից սպառողները կարողանան օգտվել առանց իրավական ներկայացուցչության կամ այլ հնարավոր օգնության դիմելու, բացի այդ՝ դրանք չպետք է սպառողի համար առաջացնեն ներկայացված պահանջի համեմատությամբ անհամաչափ ծախսեր⁵:

Միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը հնարավորություն է ընձեռում առանձնացնելու պետությունների կողմից ձեռնարկվող սպառողական վեճերի լուծման մեխանիզմների արդյունավետության բարձրացմանն ուղղված բարեփոխումների հետևյալ հիմնական ուղղությունները.

1. Սպառողական վեճերի լուծման դատական ընթացակարգերի բարելավում, այդ թվում՝ դրանց պարզեցում, հատուկ տրիբունալների ստեղծում, սպառողական վեճերի քննության հատուկ կանոնների նախատեսում, կոլեկտիվ հայց ներկայացնելու հնարավորությունների ընդլայնում սպառողական ասոցիացիաների համար:

2. Սպառողական վեճերի լուծման այլընտրանքային մեխանիզմ-

² Տե՛ս **Council Resolution** of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, Official Journal C 092, 25/04/1975:

³ Տե՛ս **The United Nations guidelines** for consumer protection, New York and Geneva, 2016, էջ 3, https://unctad.org/system/files/official-document/ditceplpmisc2016d1_en.pdf, հասանելի է՝ 29.03.2022:

⁴ Տե՛ս **Resolution** adopted by the General Assembly, A/RES/70/186, 2015, էջ 9-10:

⁵ Տե՛ս **Recommendation** of the Council on Consumer Dispute Resolution and Redress, OECD, 2007, էջ 9, 2-3-րդ կետեր:

ների նախատեսում անկախ երրորդ կողմի (պետական կամ մասնավոր) ներգրավմամբ:

3. Օմբուդսմեններին սպառողական վեճեր քննելու և պարտադիր կատարման ենթակա որոշումներ ընդունելու իրավասության ընձեռում:

4. Սպառողական վեճերի լուծման առցանց համակարգերի կամ հարթակների ստեղծում:

Այս կապակցությամբ հարկ ենք համարում հակիրճ անդրադառնալ վերը նշված չորս հիմնական ուղղություններին՝ առավել մանրամասն ներկայացնելով սպառողական վեճերի լուծման դատական ընթացակարգերի առանձնահատկությունները:

Դատական ընթացակարգ

Սպառողական վեճերի լուծման դատական ընթացակարգերի բարելավման խնդիրը դասվում է հրատապ լուծում պահանջող հիմնահարցերի շարքին, քանի որ սպառողների և ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտների հարաբերություններում դրսևորվող «տեղեկատվական և բանակցային անհամաչափությունը» արդարացնում է քաղաքացիական դատավարական ավանդական ընթացակարգերի լրացումը այնպիսի մոդելներով, որոնք սպառողին կընձեռեն վեճերը լուծելու և իրենց իրավունքները պաշտպանելու հավասար հնարավորություններ: Դատական ծախսերը, դատական գործընթացների ծանրաշարժությունը, օրենքների և իրավական ընթացակարգերի բարդությունը, իրավաբանական ծառայությունների ծախսատարությունը և սպառողների կողմից ներկայացվող պահանջների տնտեսական ցածր արժեքը հաճախ դատական հայցեր ներկայացնելուց ձեռնպահ մնալու պատճառ են դառնում: Այս կապակցությամբ որոշ երկրներ ներդնում են պալիատիվ միջոցներ՝ դատական գործընթացները սպառողների համար առավել հարմարավետ դարձնելու համար⁶:

ՏՀԶԿ 2007 թվականի հուլիսի 12-ի «Սպառողական վեճերի լուծման և փոխհատուցման» առաջարկության շրջանակում ևս ընդգծվում է «փոքր հայցերի» համար պարզեցված դատական ընթացակարգեր նախատեսելու անհրաժեշտությունը, որը հնարավորություն կընձեռի վեճը լուծելու ոչ պաշտոնական, առավել արագացված ճանապարհով: Նշվածը կարող է դրսևորվել առանձին դատարաններում կամ տրիբունալներում պարզեցված ընթացակարգեր նախատեսելու կամ առաջին ատյանի ընդհանուր իրավասության դատարաններում պարզեցված վարույթի շրջանակում դրանք լուծելու միջոցով⁷:

Միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը վկայում է, որ շատ երկրներ սպառողական վեճեր քննելիս ներդնում են պարզեցված ընթացակարգեր, ինչը դրսևորվում է հետևյալ կերպ.

⁶ Տե՛ս **United Nations Conference on Trade and Development**, Dispute Resolution and Redress, Note by the UNCTAD secretariat, TD/B/C.I/CPLP/11, 2018, էջ 6, 16-17-րդ կետեր:

⁷ Տե՛ս **Recommendation** of the Council on Consumer Dispute Resolution and Redress, OECD, 2007, էջ 10, 7-րդ կետ:

1. *Առանձին դատարանների կամ սահմանափակ իրավասությամբ տրիբունալների ստեղծում.* որոշ երկրներում դրանք մասնագիտացված են միայն սպառողական վեճեր լուծելու հարցում, մինչդեռ այլ երկրներում վերջիններս լուծում են նաև քաղաքացիական կամ քրեական իրավունքի ոլորտի այլ հարցեր: Այդ մոդելը բնորոշ է Ավստրալիայի Նոր Հարավային Ուելս և Վիկտորիա նահանգներին, Ֆրանսիային, Իտալիային, Մեքսիկային, Նիդերլանդներին, Պորտուգալիային:

2. *Մովորական դատական ընթացակարգերի փոփոխում.* մի շարք երկրներում սպառողական վեճերը լուծվում են առաջին ատյանի ընդհանուր իրավասության դատարանների կողմից պարզեցված կամ արագացված ընթացակարգերի միջոցով: Նման դատարաններում հաճախ այդ նպատակով գործում են առանձին բաժիններ նման հայցեր քննելու համար: Նշված մոդելը բնորոշ է Ճապոնիային, Գերմանիային, Նորվեգիային, Իռլանդիային, Լեհաստանին, Շվեդիային, Միացյալ Թագավորությանը:

3. *Այլ պարզեցված ընթացակարգերի ներդրում.* երկրների մեկ այլ խմբում դատարանների կողմից միայն որոշակի տեսակի հայցերի քննման համար կիրառվում են հատուկ ընթացակարգեր, ընդ որում, դրանք սպառողական վեճերի քննության և դրանց լուծման հատուկ ուղղվածություն չունեն (օրինակ՝ Հունգարիա, Ավստրիա)⁸:

Ուշադրության է արժանի այն, որ շատ երկրներ սպառողական ոլորտի կազմակերպություններին ընձեռում են ոչ միայն անհատական, այլև կոլեկտիվ հայցերով դատարան դիմելու իրավունք⁹ (locus standi)¹⁰: Այսպես օրինակ՝ ԱՄՆ-ին բնութագրական է հրաժարման մոդելը (opt-out model), որի համաձայն՝ սպառողները դիտարկվում են որպես կոլեկտիվ գործողության մասնակից մինչև այն պահը, երբ հատուկ քայլ չեն ձեռնարկել իրենց մասնակցությունը բացառելու ուղղությամբ: Ի տարբերություն ԱՄՆ-ի՝ Եվրոպական միությունում գործում է համաձայնության մոդելը (opt-in model), ըստ որի՝ սպառողները պետք է կոնկրետ քայլեր ձեռնարկեն կոլեկտիվ գործողությանը միանալու համար¹¹:

Օմբուդսմեն. սպառողական վեճերի լուծման արդյունավետությունը բարձրացնելու համար շատ երկրներ ընդլայնում են օմբուդսմենների լիազորությունները՝ վերջիններիս ընձեռելով նման վեճեր քննելու և պետական մարմինների համար պարտադիր կատարման ենթակա ուղղումներ ընդունելու իրավասություն:

Այսպես, օրինակ, ժամանակակից օմբուդսմենի հայեցակարգի

⁸ Տե՛ս **OECD workshop** on Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace, Background Report, 2005, էջ 21-23:

⁹ Տե՛ս **United Nations Conference on Trade and Development**, Dispute Resolution and Redress, Note by the UNCTAD secretariat, TD/B/C.I/CPLP/11, 2018, էջ 6:

¹⁰ Տե՛ս Մարդու իրավունքների եվրոպական կոնվենցիայի բառարան, Եր., 2017, էջ 18, [¹¹ Տե՛ս **United Nations Conference on Trade and Development**, Dispute Resolution and Redress, Note by the UNCTAD secretariat, TD/B/C.I/CPLP/11, 2018, էջ 7:](https://rm.coe.int/16806fe42e%20, հասանելի է՝ 01.06.2022:</p></div><div data-bbox=)

ներդրման գործում առաջատար են Հյուսիսային Եվրոպայի երկրները, որտեղ օմբուդսմենները օժտված են կառավարության կողմից մատուցվող ծառայությունների կապակցությամբ քաղաքացիներին պաշտպանելու գործիքակազմով: Նշված մոտեցման ուժեղ կողմերից մեկն այն է, որ օմբուդսմենները դատավորների համեմատությամբ առավել լավ են տեղեկացված շուկայի պայմաններին և սպառողների իրավունքներին: Որպես հաջողված օրինակ կարելի է վկայակոչել Մեծ Բրիտանիայի և Հյուսիսային Իռլանդիայի Միացյալ Թագավորության ֆինանսական օմբուդսմենի կողմից մատուցվող ծառայությունները¹²:

Վեճերի այլընտրանքային լուծում. սպառողական վեճերի այլընտրանքային լուծման մեխանիզմները սովորաբար ներդրվում են սպառողի և ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտի միջև ծագած բուն վեճը լուծելու համար, դրանց շրջանակում լուծում չեն ստանում վնասի հատուցման կամ փոխհատուցման տրամադրման հարցերը, քանի որ դա, որպես կանոն, դատարանի իրավասության տիրույթում է:

Եվրոպական միության 2013 թվականի մայիսի 21-ի «Սպառողական վեճերի այլընտրանքային լուծման» դիրեկտիվով առաջադրվում են պարտադիր պահանջներ, որոնց պահպանումը հսկում են պետական մարմինները: Առաջին՝ վեճերի այլընտրանքային լուծման իրավասություն ունեցող հաստատությունները պետք է ունենան անհրաժեշտ փորձառություն, լինեն անկախ և անաչառ: Երկրորդ՝ գործընթացը պետք է լինի մատչելի, թափանցիկ, արդար և արդյունավետ: Երրորդ՝ սպառողները պետք է օժտված լինեն վեճերի այլընտրանքային լուծմանը համաձայնություն տալու ազատությամբ¹³:

Շատ երկրներ սպառողների և ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացող սուբյեկտների միջև ծագած վեճերի լուծման համար ներդնում են կառավարության կողմից ստեղծվող կամ ֆինանսավորվող համանման ծրագրեր: Օրինակ՝ Դանիայում, Ֆինլանդիայում, Նորվեգիայում և Շվեդիայում սպառողական վեճերի լուծման պետական կոմիտեները իրավասու են լուծել առևտրային սպառողական վեճերի զգալի մասը: Մեքսիկայում գործում է սպառողների պաշտպանության դաշնային գործակալություն, որը կիրառում է մեդիացիայի և արբիտրաժի երկփուլ սխեմա: Սպառողները նախ պարտավոր են վեճը ներկայացնել մեդիացիայի, իսկ համաձայնության չգալու դեպքում վեճն ուղարկվում է արբիտրաժային վարույթ: Լեհաստանում, օրինակ, գործում են հաշտարար սպառողական մշտական դատարաններ, որոնք այլընտրանք են սովորական դատարաններին: Ֆրանսիայում, օրինակ, կիրառվում է դատական հաշտեցման սխեմա, որի շրջանակում դատարանը կողմերի համաձայնությամբ նշանակում է հաշտարար, որը

¹² Տե՛ս նույն տեղը:

¹³ Տե՛ս նույն տեղը, էջ 8:

պետք է աջակցի վեճի խաղաղ հանգուցալուծմանը¹⁴:

Սպառողական վեճերի լուծման առցանց համակարգերի կամ հարթակների ստեղծում. սպառողական վեճերի լուծման առցանց համակարգերը կամ հարթակները սպառողների շրջանում էլեկտրոնային առևտրի նկատմամբ վստահությունը բարձրացնելու միջոց են: Դրանք առաջին անգամ մշակել են eBay-ը և PayPal-ը:

Նման հարթակների միջոցով տարեկան քննվում են ավելի քան 60 միլիոն վեճեր (համեմատության համար նշենք, որ, օրինակ, ԱՄՆ դատական համակարգը շուրջ 300,000 գործեր է քննում): Բհարկե, այս պարագայում որոշակի մտահոգության տեղիք է տալիս վերահսկողական մեխանիզմների անկատարությունը, քանի որ նման իրավիճակում սպառողները ավելի հեշտությամբ են մոլորության մեջ ընկնում իրենց իրավունքների իրազեկվածության առումով: Ուստի վերջին տարիներին նկատելի է նման հարթակների նկատմամբ հանրային վերահսկողության աճ, և պետությունները զգալի ջանքեր են ներդնում վեճերի լուծման առցանց մեխանիզմներ ստեղծելու ուղղությամբ: Օրինակ՝ Բրազիլիան, Կոլումբիան, Մեքսիկան պետական մակարդակով խրախուսում են առցանց հարթակում մեղիացիոն ծառայությունների մատուցումը բիզնեսի կամավոր մասնակցության հիման վրա: Սպառողական վեճերի լուծման առցանց համակարգերի կատարելագործման հրամայականով պայմանավորված՝ Եվրոպական միությունը դեռևս 2013 թվականի մայիսի 21-ին ընդունեց «Սպառողների վեճերի առցանց լուծման» կանոնակարգը, որի հիման վրա էլ Եվրոպական հանձնաժողովը հետագայում ստեղծեց սպառողների վեճերի լուծման «Համաեվրոպական առանց հարթակ»¹⁵:

Եթե ընդհանուր գծերով ներկայացնելու լինենք սպառողական վեճերի լուծման հնարավոր մեխանիզմները, ապա կարող ենք նշել, որ կարևոր է անդրադառնալ սպառողական վեճերի քննության դատական ընթացակարգերի բարելավման խնդրին, որովհետև սպառողական վեճերի արդյունավետ լուծումը և վնասի հատուցման տրամադրումը պետք է դիտարկել դատական պաշտպանության իրավունքի համատեքստում, քանի որ այն սերտորեն փոխկապակցված է մի կողմից դատական պաշտպանության իրավունքի կարևոր բաղադրատարր հանդիսացող արդարադատության մատչելիության, մյուս կողմից դրա մեկ այլ բաղադրատարր հանդիսացող խախտված իրավունքի վերականգման հետ, այսինքն՝ այն բացասական հետևանքների վերացման, որոնք անձի համար առաջացել են իրավունքի խախտման արդյունքում¹⁶: Այսինքն՝ պետք է ապահովել իրավական այն բոլոր նա-

¹⁴ Տե՛ս **OECD workshop** on Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace, Background Report, 2005, էջ 18:

¹⁵ Տե՛ս **United Nations Conference on Trade and Development**, Dispute Resolution and Redress, Note by the UNCTAD secretariat, TD/B/C.I/CPLP/11, 2018, էջ 9:

¹⁶ Ինչպես արձանագրել է ՀՀ Սահմանադրական դատարանը 07.07.2010 թվակա-

խաղրյալները, որոնց առկայության դեպքում նշված իրավունքները կլինեն ոչ թե մտացածին, այլ կստեղծվեն դրանց իրացման այնպիսի երաշխիքներ և պայմաններ, որոնք կնպաստեն անձի դատական պաշտպանության իրավունքի լիարժեք իրացմանը:

Մտահոգիչ է այս տեսանկյունից հատկապես ՀՀ դատական պրակտիկայում այս հարցերի ուսումնասիրությունը: Այսպես, օրինակ, սպառողների կողմից դատարան ներկայացվող հայցերի տեսակարար կշիռը բավականին ցածր է, ինչը բնականաբար լուրջ ազդակ պետք է դառնա պետության կողմից սպառողական վեճերի լուծման մեխանիզմները կատարելագործելու ուղղությամբ հստակ քայլեր ձեռնարկելու համար: Դատական պրակտիկայի ուսումնասիրությունից¹⁷ եզրահանգում ենք, որ սպառողները հիմնականում դատարան ներկայացնում են անպատշաճ որակի ապրանքի համար վճարված գումարները վերադարձնելու¹⁸ կամ անորակ ապրանքը պատշաճ որակի ապրանքով փոխարինելու¹⁹, սպառողին ոչ ճիշտ տեղեկություն տրամադրելու հետևանքով առաջացած վնասները հատուցելու²⁰, ապրանքների թերությունների հետևանքով պատճառված վնասները հատուցելու պահանջներ²¹:

Սպառողների կողմից դատարան ներկայացված հայցերի սակավաթվությունը, մեր կարծիքով, կարող է պայմանավորված լինել մի քանի հանգամանքով.

✓ Իրավագիտակցության ցածր մակարդակը, որի պատճառը նաև պետության կողմից սպառողներին իրենց իրավունքների իրազեկման, հատուկ կրթական ծրագրերի ներդրման ուղղությամբ թիրախային քաղաքականության վարման բացակայությունն է:

նի ՄԴՈ-902 որոշման մեջ, այդ բացասական հետևանքների վերացումը, որպես կանոն, տեղի է ունենում մինչև իրավունքի խախտումը գոյություն ունեցած վիճակի վերականգնմամբ:

¹⁷ Ուսումնասիրությունը իրականացվել է DataLex դատական տեղեկատվական համակարգում արտացոլված դատական գործերի ուսումնասիրության միջոցով հաշվի առնելով Դատական դեպարտամենտի սպառողների կողմից ներկայացված պահանջների քննության մասով առանձին վիճակագրություն չվարելու հանգամանքը:

¹⁸ Տե՛ս թիվ ԵԴ/13498/02/22, ԵԴ/33037/02/21, ԵԱԲԴ/0948/02/08 քաղաքացիական գործերի նյութերը:

¹⁹ Տե՛ս թիվ ԵԴ/50058/02/21 քաղաքացիական գործի նյութերը:

²⁰ Տե՛ս Երևանի Կենտրոն և Նորք-Մարաշ համայնքների ընդհանուր իրավասության դատարանի կողմից քննված ԵԿԴ/1658/02/08 քաղաքացիական գործի նյութերը:

²¹ Տե՛ս Արագածոտնի մարզի ընդհանուր իրավասության դատարանի թիվ ԱՐԱԴ/0430/02/13 քաղաքացիական գործով 02.02.2015 թվականի վճիռ, Գեղարքունիքի մարզի ընդհանուր իրավասության դատարանի թիվ ԳԴ4/0006/02/16 քաղաքացիական գործով 28.09.2016 թվականի վճիռ, Երևան քաղաքի Կենտրոն և Նորք-Մարաշ համայնքների ընդհանուր իրավասության դատարանի թիվ ԵԿԴ/2860/02/08 քաղաքացիական գործով 24.11.2008 թվականի վճիռ, Երևան քաղաքի Կենտրոն և Նորք-Մարաշ վարչական շրջանների ընդհանուր իրավասության դատարանի թիվ ԵԿԴ/0465/02/09 քաղաքացիական գործով 25.09.2012 թվականի վճիռ, Երևան քաղաքի Մալաթիա-Սեբաստիա վարչական շրջանի ընդհանուր իրավասության դատարանի թիվ ԵԴԴ/0655/02/11 քաղաքացիական գործով 04.11.2013 թվականի վճիռ:

✓ Դատավարական կառուցակարգերի մատչելիության և հասանելիության ոչ բավարար մակարդակը:

✓ Սպառողական վեճերի քննության առանձնահատուկ կանոնների բացակայությունը, որի պարագայում սպառողները ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտների համեմատությամբ հայտնվում են նվազ բարենպաստ պայմաններում, որն էլ հանգեցնում է նրանց շահերի պատշաճ հավասարակշռության խախտման:

✓ Իրավական այնպիսի մեխանիզմների բացակայությունը, որոնք կխթանեն սպառողների կողմից իրենց իրավունքների խախտման պահանջով դատարան դիմելը (օրինակ՝ կանխարգելիչ վնասի ինստիտուտի բացակայությունը):

Ակնհայտ է, որ գործող քաղաքացիական դատավարության կառուցակարգերը ի գործու չեն ապահովելու սպառողական վեճերի քննության արդյունավետությունը, իսկ արդարադատության մատչելիության և արդյունավետության խնդիրների համատեքստում բազմիցս կարևորվել են անձի իրավունքների արդյունավետ պաշտպանությունը երաշխավորելու համար նորմատիվ իրավական բավարար նախադրյալների ստեղծումն ու զարգացումը²²:

Դատաիրավական բարեփոխումների մի քանի փուլ անցած Հայաստանի Հանրապետությունում արդարադատության մատչելիության և արդյունավետության հիմնախնդիրները դեռևս արդիական են²³, խախտված քաղաքացիական իրավունքների և օրինական շահերի պաշտպանության գործող դատավարական կառուցակարգերը դեռևս ծանրաշարժ են, ժամանակատար ու ծախսատար, երբեմն էլ՝ թերի, ինչը կասկածի տակ է դնում արդարադատության արդյունավետությունն ու որակը²⁴:

Այս կապակցությամբ հայրենական իրավական գրականության մեջ բազմիցս ընդգծվել է հրատապ այնպիսի խնդիրների շուտափույթ լուծման անհրաժեշտությունը, ինչպիսիք են քաղաքացիական դատավարության արդյունավետության բարձրացումը և դատավարական խնայողության սկզբունքի ներդրումը, ողջամիտ ժամկետում գործի քննության իրավունքի իրականացման համար անհրաժեշտ պայմանների ստեղծումը, մրցակցային դատավարության այնպիսի մոդելի ներդրումը, որի շրջանակներում գործը քննող դատավորը հանդես կգա որպես ակտիվ դեր ունեցող «գործի կառավարիչ»՝ ձեռքի տակ ունենալով ապացուցման գործընթացը կառավարելու և դատավարության բնականոն ընթացքն ապահովելու համար անհրաժեշտ հավասարակշռված, ո-

²² Տե՛ս ՀՀ սահմանադրական դատարանի 2012 թվականի հոկտեմբերի 16-ի ՍԴՈ-1052 որոշումը: ՀՀՊՏ 2012.10.24/52(926), Հոդ.1128:

²³ Տե՛ս Ս. Մեղրյան, Պարզեցված ընթացակարգերը Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքում, գիտագործնական մեկնաբանություն, Եր., ԵՊՀ հրատ., 2020, էջ 4:

²⁴ Տե՛ս Ս. Մեղրյան, Հեռակա դատաքննության ինստիտուտը ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքի նախագծում, «Բանբեր Երևանի համալսարանի. Իրավագիտություն», № 1 (22), 2017, էջ 11:

րոշակի և կանխատեսելի գործիքակազմ, ապացուցման պարտականությունը բաշխելու կանոնների հստակեցում և հատուկ կանոնների ամրագրում, էժան ու արագ նոր ընթացակարգերի ներդրում²⁵:

Հաշվի առնելով սպառողների դատական պաշտպանության իրավունքի իրացման արդյունավետ երաշխիքների, արդարադատության մատչելիության և հասանելիության երաշխավորման անհրաժեշտությունը գտնում ենք, որ հարկ է վերանայել սպառողական վեճերով գործերի քննությունը ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքով նախատեսված գործի քննության ընդհանուր կանոնների համաձայն իրականացնելու ներկայիս մոտեցումը:

Բնականաբար, նման բարեփոխում նախաձեռնելը չպետք է լինի ձևական կամ միջազգային փորձի մեխանիկական ընդօրինակում՝ առանց մեր երկրի իրավական համակարգի և իրավական մշակույթի առանձնահատկությունները հաշվի առնելու: Մյուս կողմից կարևոր է նաև բարձրացված խնդրի լուծման այնպիսի տարբերակի ընտրությունը, որը պետության համար չի առաջացնի լրացուցիչ ֆինանսական բեռ:

Հաշվի առնելով վերոգրյալը՝ կարծում ենք, որ վկայակոչված խնդրի արդյունավետ լուծում կարող է դիտարկվել սպառողական վեճերով գործերի քննությունը ևս ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքով նախատեսված հատուկ հայցային վարույթների շրջանակում առանձնացնելը:

Հատուկ հայցային վարույթների շրջանակում սպառողական վեճերով գործերի քննությունը առանձնացնելու անհրաժեշտությունը, մեր կարծիքով, պայմանավորված է հետևյալ հիմնական հանգամանքներով.

1. Սպառողական վեճերով գործերի պարագայում սպառողի և ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտի միջև ի սկզբանե առկա է շահերի հավասարակշռության որոշակի խախտում՝ հօգուտ ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտի, ինչը հիմնականում պայմանավորված է շուկայում վերջինիս զբաղեցրած դիրքով, գիտելիքի պաշարով: Այլ կերպ ասած՝ ներկայիս հայցային վարույթի կանոններով գործի քննության պարագայում հնարավոր չէ ապահովել կողմերի դատավարական հավասարությունը, իսկ դատարանն էլ իր հերթին չի կարող քայլեր ձեռնարկել նրանց շահերը հավասարակշռելու ուղղությամբ:

2. Սպառողական վեճերով գործի քննության շրջանակում դատարանին պետք է վերապահել առավել ակտիվ դեր, որը նախ և առաջ պետք է ծառայի սպառողների ու ձեռնարկատիրական գործունեություն իրականացնող սուբյեկտների շահերի պատշաճ հավասարակշռության ապահովմանը, ապացուցման գործընթացը առավել արդյունա-

²⁵ Տե՛ս **Ս. Մեղրյան**, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական դատավարության նոր օրենսգրքի նախագիծը. ընդունման անհրաժեշտությունը և առաջարկվող լուծումները, ԵՊՀ իրավագիտության ֆակուլտետի պրոֆեսորադասախոսական կազմի գիտաժողովի նյութերի ժողովածու, 1 (1), Եր., 2018, էջ 397-398:

վետ համակարգելուն՝ դատարանին հնարավորություն ընձեռելով նաև իր նախաձեռնությամբ պահանջելու լրացուցիչ տեղեկություններ, ապացույցներ, նշանակելու փորձաքննություններ չսահմանափակվելով միայն գործում առկա նյութերի հիման վրա վեճը լուծելով:

3. Հատուկ հայցային վարույթի կարգով գործի քննության պարագայում անհրաժեշտ է նախատեսել նաև ապացուցման պարտականության բաշխման հատուկ կանոններ, քանի որ սպառողների կողմից ներկայացվող որոշ պահանջների պարագայում (օրինակ՝ ապրանքի արտադրական, կառուցվածքային, բաղադրամասային կամ համանման այլ թերություններով պատճառված վնասի հատուցման պահանջ) վերջինս չունի իր վկայակոչած փաստերը հաստատող ապացույցներին հասանելիություն, կամ դրանց ապացումումը հաճախ դժվար է: Ի տարբերություն սպառողի՝ վնաս պատճառած սուբյեկտը օժտված է նման թերությունների բացակայությունը ապացուցելու արդյունավետ գործիքակազմով, քանի որ դրանք սովորաբար վերջինիս տիրապետության ներքո են:

Ապացուցման պարտականության բաշխման հատուկ կանոնների նախատեսումը կարևոր է նաև այնպիսի իրավական կարգավորումներ ապահովելու տեսանկյունից, որոնք խնդրահարույց չեն լինի նաև Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանի իրավական դիրքորոշումների տեսանկյունից, քանի որ դատավարությունում կողմերի իրավահավասարության սկզբունքը՝ կողմերի միջև «արդարացի հավասարակշռության» իմաստով, «Մարդու իրավունքների և հիմնարար ազատությունների պաշտպանության մասին» եվրոպական կոնվենցիայի²⁶ 6-րդ հոդվածի 1-ին կետով երաշխավորված արդար դատաքննության հիմնական տարրերից մեկն է և պահանջում է, որ յուրաքանչյուր կողմին տրամադրվի ողջամիտ հնարավորություն՝ ներկայացնելու իր գործն այնպիսի պայմաններում, այդ թվում՝ ապացույցներ ներկայացնելու, որոնք նրան իր հակառակորդի նկատմամբ չեն դնի էականորեն նվազ բարենպաստ վիճակում²⁷:

4. Հատուկ հայցային վարույթի կարգով սպառողական վեճերի քննության պարագայում անհրաժեշտ է նաև նախատեսել հայցադիմումը վարույթ ընդունելու, հայցադիմումի պատասխան ներկայացնելու, գործը քննելու և լուծելու առավել սեղմ ժամկետներ, քանի որ սպառողի ներկայացրած պահանջների մեծ մասի դեպքում վեճի արագ լուծումն ապահովում է այնպիսի կարևոր արժեքների պաշտպանությունը, ինչպիսիք են անձի կյանքը, առողջությունը, սեփականությունը:

Բացի այդ, սպառողական վեճերի սեղմ ժամկետում լուծումը անուղղակիորեն կարող է նպաստել նաև վնասի հատուցման կանխար-

²⁶ Ընդունվել է 04.11.1950: Ուժի մեջ է մտել 26.04.2002: ՀՀԱԳՆՊՏ 2004.12.20/5(13):

²⁷ Տե՛ս **Ankerl v. Switzerland**, Գանգատ № 17748/91, 23 հոկտեմբեր 1996 թվականի Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանի վճիռ, կետ 38:

գելիչ գործառույթի առավել արդյունավետ գործարկմանը, քաղաքացիական իրավահարաբերությունների մասնակիցների իրավաչափ վարքագծի խթանմանը, որպես վերջնական արդյունք՝ նաև հանրային շահերի պաշտպանությունը:

ШУШАНИК ГУКАСЯН – Возможные направления совершенствования механизмов разрешения потребительских споров. – В статье представлены основные механизмы разрешения потребительских споров, выделены особенности рассмотрения потребительских споров судами и омбудсменами, а также особенности рассмотрения таких споров в рамках альтернативных механизмов разрешения споров. В статье рассматриваются проблемы возникающие при рассмотрении потребительских споров в рамках обычного судебного разбирательства, представлены основные причины подачи малого количества исков в суд потребителями, обоснована необходимость рассмотрения таких споров в особом судебном порядке, а также предусмотрения специальных правил рассмотрения таких споров в случае их выделения в порядке особого судопроизводства.

Ключевые слова: *потребитель, потребительские споры, альтернативные механизмы разрешения споров, специальные судебные процессы, упрощенные процедуры, убытки, эффективное разрешение споров*

SHUSHANIK GHUKASYAN – Possible Directions for Improving Consumer Dispute Resolution Mechanisms. – The article presents the main mechanisms for consumer dispute resolution, highlights the features of considering consumer disputes by courts and ombudsmen, as well as the features of considering such disputes within the framework of alternative dispute resolution mechanisms. The problems arising as a result of the consideration of consumer disputes in the framework of ordinary litigation, the main reasons for filing a small number of claims in courts by consumers were presented, the need to consider such disputes in a special judicial procedure, as well as the need to provide special rules for the consideration of such disputes in the event of their separation in special litigation were justified.

Key words: *consumer, consumer disputes, alternative dispute resolution mechanisms, special litigation, simplified procedures, damages, effective dispute resolution*