

# Հաշվետվություն

## 2018թ-ի առաջին կիսամյակի ընթացքում ՇՎՏՄ թեժ գծով ստացված բողոքների վիճակագրության վերաբերյալ

2018թ.-ի առաջին կիսամյակի ընթացքում Տեսչական մարմնի թեժ գծով ստացվել է 115 հեռախոսազանգ, որը գրեթե հավասար է նախորդ տարվա՝ 2017թ-ի առաջին կիսամյակի ցուցանիշին՝ 113 հեռախոսազանգ: Այս տարվա 115 զանգերից միայն 21-ն են վերաբերվել Տեսչական մարմնի լիազորություններին, մասնավորապես՝ 1-ը ստուգաթերթերին, 3-ը գնված ապրանքի որակին (լվացող-մաքրող միջոց, մանկական կոշիկ, օձանելիք), 1-ը ռեեստրին, 1-ը՝ օձանելիքակոսմետիկական ապրանքի ներկրման համար անհրաժեշտ պահանջներին (ըստ տեխնիկական կանոնակարգի), 3-ը՝ տեխնիկական կանոնակարգերին, 1-ական՝ խաղալիքներին, կահույքին և բենզալցակայանին, 2-ը՝ գազալցակայաններին, 2-ը՝ ցածրավոլտ սարքավորումներին և 5-ը՝ մակնշմանը:

Նախորդ տարվա համեմատ ցուցանիշը նվազել է 5-ով՝ 2017թ-ի առաջին կիսամյակում, տեսչական մարմնի լիազորություններին վերաբերվել է 26 հեռախոսազանգ, մասնավորապես դրանք վերաբերվել են մակնշմանը, համապատասխանության գնահատման ընթացակարգերին: Ինչպես երևում է վերոնշյալից այս տարի՝ 2018թ-ին, զանգերի բովանդակության մեջ ավելացել են ռեեստրին վերաբերող հարցեր, ստուգաթերթերին վերաբերող հարցեր, ինչպես նաև կոնկրետ ոլորտներին առնչվող հարցեր՝ տեխնիկական կանոնակարգերից:

Այս տարվա 94 հեռախոսազանգերը եղել են ոլորտից դուրս, մասնավորապես՝ 61 զանգ վերաբերվել է գնված ապրանքների հետ վերադարձմանը կամ փոխարինմանը՝ հեռուստացույց, հեռախոս, նոթբուք, հագուստ, կոշիկ, կենցաղային սարքավորումներ, խոտհնձիչ սարք, ներքնակ, պայուսակ, կոնյակ, կոսմետիկական արտադրանք:

Մնացած 33 զանգերից 1-ական զանգ վերաբերել է ՀԴՄ չտրամադրելուն, դիմումին ժամանակին չպատասխանելուն, ներքնազգեստին, ապրանքի շտրիխ կոդին, ալիքների հեռարձակմանը, բարձր երաժշտությանը, աշխատանքից ապօրինի ազատմանը, պահածոյին, երաշխիքին, ապրանքը նախքան գնելը վնասելու պատճառով գնել պարտադրելուն, սննդի ներկրմանը, թեյավճար վերցնելուն, ջրաչափին, հեղուկ գազին, հեղուկ գազի լիցքավորման կայան բացելուն, սխալ ապրանք տրամադրելուն, իսկ 2-ական զանգ՝ ապրանքի

վերանորոգմանը և ՎԵՈԼԻԱ ընկերությանը: Ոլորտից դուրս զանգերի հեղինակների անհանգստությունը եղել է սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը:

Աճման միտում է դրսևորել տեսչական մարմնի լիազորությունների շրջանակներից դուրս հեռախոսազանգերը, նախորդ տարվա առաջին կիսամյակում դրանք կազմել են 80 (այս տարի ավելացել են 14-ով): Ինչպես նախորդ տարի, այս տարի ևս, նշված հեռախոսազանգերի գերակշռող մասը կազմել են գնված ապրանքի հետ վերադարձմանը վերաբերող զանգերը: Այս տարի տեսչական մարմնի լիազորությունների շրջանակներից դուրս հեռախոսազանգերը եղել են տարբեր բնագավառներից, միջդեռ նախորդ տարի միայն 19 հեռախոսազագ վերաբերել է բջջային կապի սակագների գներին և ապրանքների գներին:

Ընդհանուր առմամբ ինչպես նախորդ տարի, այս տարի ևս, տեսչական մարմնի շրջանակներից դուրս հեռախոսազանգերին տրվել են պարզաբանումներ «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին», «Տեսչական մարմինների մասին» ՀՀ օրենքների, ինչպես նաև ՀՀ Կառավարության 2002թ-ի հունվարի 30-ի թիվ 77 որոշման վերաբերյալ:

2018թ-ի առաջին կիսամյակում Տեսչական մարմինը ստացել է 11 գրավոր դիմում-բողոքներ, որոնցից 2-ը վերաբերել են ԱԳԼՃԿ-ներին, իսկ մնացած 9-ը ապրանքների հետ վերադարձմանը: ԱԳԼՃԿ-ների վերաբերյալ ստացված գրավոր դիմում-բողոքների դիմումատուներին սահմանված կարգով տրվել են պատասխաններ, դիմումներում բարձրացված հարցերը ընդունվել են ի գիտություն՝ տեսչական մարմնի հետագա գործողությունների ծրագրում ներառելու նպատակով:

Տեսչական մարմնում ստացված մյուս գրավոր դիմում բողոքները չեն վերաբերվել տեսչական մարմնի լիազորություններին, այդ մասին սահմանված կարգով տեղեկացվել է դիմումատուներին: Դիմում բողոքներից մեկի հիման վրա տեսչական մարմինը իրականացրել է ստուգում՝ «Սերյոժա Աբովյան Անդրանիկի» ԱԶ-ում, որի արդյունքում տնտեսվարող սուբյեկտի մոտ հայտնաբերված խախտումները վերացվել են:

Դիմում-բողոքների ցուցանիշը ավելացել է 6-ով՝ նախորդ տարվա առաջին կիսամյակում տեսչական մարմինը ստացել է 5 գրավոր դիմում-բողոք: Ի տարբերություն այս տարվա առաջին կիսամյակի, նախորդ տարվա առաջին կիսամյակում տեսչական մարմինը գրավոր դիմում-բողոքների հիման վրա ստուգումներ չի իրականացրել: Նախորդ տարի նույնպես գրավոր բողոքների մեծ մասը եղել են տեսչական մարմնի լիազորություններից դուրս, սակայն նրանց սահմանված կարգով տրվել են պարզաբանումներ: