

التسوق وضمانات المستهلك

Shopping and consumer guarantees



إذا لم تجرِ الأمور كما يجب

إذا تعرضت لمشكلة مع أحد البائعين فیتعين أن تبحث الأمر معه أو تكتب رسالة إليه تشرح فيها الحل الذي تبغيه لمعالجة المشكلة. إذا لم تُوفَّق في مسعاك اتصل بـ NSW Fair Trading على الرقم 13 32 20، أو أودع شكواك خطياً عبر الإنترنت على الموقع التالي

www.fairtrading.nsw.gov.au

أعجب بنا على Facebook
facebook.com/FairTradingNSW



اتبعنا على Twitter
twitter.com/NSW_FairTrading



شاهد أشرطة الفيديو الخاصة بنا على YouTube
youtube.com/NSWOFT



اشترك بأخر مستجداتنا
www.fairtrading.nsw.gov.au



NSW Fair Trading – ما نقوم به

- التسوق وضمانات المستهلك
- استئجار وشراء وبيع المنازل
- بناء المنازل وترميمها
- السكن في البنايات وفي المساكن التابعة لقطعة أرض ممسوحة واحدة
- فرق المتاعدين
- التعاونيات والجمعيات وجمع التبرعات الخيرية
- سلامة المنتجات
- تسوية الخلافات

للاستفسارات 13 32 20

www.fairtrading.nsw.gov.au

للمساعدة اللغوية 13 14 50 (اطلب مترجماً يتكلم لغتك)
المبرقة الهاتفية للصم 1300 723 404 (TTY) لضعيفي السمع



NSW Fair Trading

Supporting local communities

© ولاية New South Wales 2017 NSW Fair Trading

fairtrading.nsw.gov.au/fw/Copyright.page Creative Commons Attribution 4.0 licence

يجب عدم الاعتماد على نشرة المعلومات هذه كمنصية قانونية. للحصول على مزيد من المعلومات عن هذا الموضوع، يتعين الرجوع إلى التشريع المناسب.

ردّ المال، التصليح أو الاستبدال

يمكنك أن تختار أن يقوم التاجر بردّ المال الذي دفعته أو تصليح السلعة التي اشتريتها أو استبدالها إذا كان هناك عيب جسيم فيها. فقد يوجد عيب جسيم في السلعة إذا:

- لم تكن مأمونة للاستعمال أو توجد عيوب فيها
- لم تكن تؤدى الغرض الذي يفترض أن تؤديه
- كانت تختلف عن العيّنة أو المواصفات التي رأيتها
- كنت ستمتنع عن شراء السلعة لو علمت مسبقاً أن هناك مشكلة فيها.

إذا كان هناك عيب بسيط في المنتج ويمكن تصليحه فعندها يعود القرار إلى البائع لرّد ثمن المنتج إليك أو تصليحه أو استبداله.

وليس على البائع أن يرد لك ثمن المنتج أو تصليحه أو استبداله في الحالات التالية:

- إذا بدلت رأيك بشأن المنتج، على سبيل المثال إذا لم يكن اللون يعجبك أو إذا لم يكن القياس مناسباً (إلا إذا كان لدي المخزن سياسة إرجاع متساهلة)
- إذا تسببت بعطل أو ضرر للمنتج من جزاء عدم اتباعك الإرشادات أو استخدامه بصورة صحيحة
- إذا كنت تدري بوجود عطل قبل أن تشتري المنتج.

للمزيد من المعلومات عن ضمانات المستهلك، تفقّد موقعنا الإلكتروني أو شاهد الفيديو الذي أعدناه بعنوان "حقوق المستهلك (My Consumer Rights)" (والمتوفر بإحدى عشرة لغة) على قناة يوتيوب التابعة لنا.



حقوق المتسوق

هل تعلم أن لك حقوقاً أساسية كمستهلك تدعى ضمانات المستهلك؟

ضمانات المستهلك جزء من Australian Consumer Law (ACL) وهي تحميك عند شراء السلع والخدمات.

تكفل ضمانات المستهلك:

عندما تشتري سلعة أو خدمات فإنها تأتي تلقائياً مع ضمانات المستهلك، إذ يتوجب على المصالح التجارية أن توفر هذه الضمانات بغض النظر عن أية كفالات تعطيها أو تبيعها لك.

تكفل ضمانات المستهلك:

- أن السلع مأمونة الاستعمال ومن نوعية مقبولة
- أن السلع ستدوم وليس فيها عيوب
- أن السلع تعمل وتؤدي الغرض الذي قيل لك أنها تؤديه
- أن يتم إنجاز الخدمات خلال فترة معقولة من الزمن إلا إذا كان يوجد تاريخ انتهاء متفق عليه
- أن تحقق الخدمات النتيجة المنشودة التي اتفقت عليها مع مقدّم الخدمة
- أن يتم تقديم الخدمات عن معرفة مقبولة وبحرص، مع اتخاذ الخطوات الضرورية لتجنب التسبب بخسارة أو ضرر.

إذا قصرت أية مصلحة تجارية في تقديم أي من هذه الضمانات لك ف لديك حقوق خاصة بالمستهلك.



الشراء المؤجل (Lay-bys)

قد يكون الشراء المؤجل وسيلة سهلة لشراء شيء تريده دون أن تدفع ثمنه بالكامل مرة واحدة. لكن لا يمكنك أخذ السلعة لحين أن تسدد كامل ثمنها.

عندما توافق على شراء سلعة بطريقة الشراء المؤجل يجب أن يحرص المورد أن تكون الاتفاقية المعروضة عليك:

- خطية
- تحدّد جميع الشروط والأحكام التي تنطبق عليها، بما فيها تواريخ الدفعات المستحقة والرسوم المترتبة إذا أردت إنهاء الاتفاقية
- مكتوبة بلغة إنكليزية مبسّطة وسهلة الفهم.

إلغاء اتفاقية الشراء المؤجل

يمكنك إلغاء الاتفاقية في أي وقت قبل استلام السلع. في هذه الحالة يجب أن تُردّ إليك جميع المبالغ التي دفعتها، ناقصاً رسم إنهاء الاتفاقية المحدّد في الاتفاقية.

ويجب أن لا يتجاوز رسم الإنهاء التكاليف المعقولة التي تكبّدها المورد. قد يشمل الرسم تكاليف الخزن والتكاليف الإدارية. أما إذا أراد المورد إلغاء اتفاقية الشراء المؤجل فلا يمكنه طلب رسم إنهاء منك.

لافتات 'السلع التي تُباع لا تُردّ' (No refunds)

يعتبر وجود لافتة No refunds في محل تجاري مخالفاً للقانون لأن العبارة لا تمثّل حقوقك إذا كان المنتج، على سبيل الافتراض، معيوباً.

واللافتتان التاليتان هما من الأمثلة الأخرى على اللافتات المخالفة

للقانون: 'days v No refunds after' أو 'We will exchange or repair or give credit notes but we do not refund' أما اللافتة التي تنص على ما يلي: 'No refund for incorrect choice' أو 'No refund if you change your mind'، فهي قانونية.

الكفالات

الكفالة وعد طوعي يقطعها بائع أو مصنع بشأن سلعه أو منتجاته. على سبيل المثال، كفالات المصنع والكفالات الصريحة.

والكفالات لا تحل محلّ ضمانات المستهلك أو تقيدها. هذا يعني أنه يمكنك أن تصرّ على أن يفِي البائع بما تنص عليه ضمانات المستهلك الخاصة بسلعة معيّنة، حتى ولو كانت هناك كفالة مصنع تغطي السلعة. ولا يمكن للبائع أن يتجنّب معالجة المشكلة بإبلاغك أن المسؤولية تقع على عاتق المصنع.

يحاول بعض بائعي المفرّق بيع المستهلك كفالة إضافية (extended warranty). وهذه الكفالة قد تمدّ أجل كفالة المصنع أو قد لا تمدّه، إذ يبدأ سريان مفعول بعض الكفالات الإضافية من تاريخ شراء الغرض وليس من تاريخ انتهاء كفالة المصنع.

قبل شرائك كفالة إضافية:

- تفقّد ما تغطيه الكفالة وما إذا كان المنتج يحتاج إلى قيامك بصيانته أو خدمته بصورة منتظمة لكي تنطبق الكفالة عليه
- اقرأ شروط الكفالة وأحكامها بالكامل قبل أن تقرر ما إذا كانت تستحق المبلغ الإضافي الذي ستدفعه.



بطاقات/قسائم الهدايا (Gift cards/vouchers)

بطاقة الهدايا أو قسيمة الهدايا هي بطاقة/قسيمة معبأة بمبلغ من المال، وبواسطتها تستطيع أنت أو الشخص الذي تعطيه إياها شراء سلع وخدمات.

وهناك بعض الأشياء المهمة التي عليك أن تتذكرها عن شراء بطاقات/ قسائم هدايا:

- تفقّد تاريخ الانتهاء أو الإصدار
- اعتبر بطاقة الهدايا وكأنها مبلغ نقدي - إذا فقدتها ضاع المبلغ
- اقرأ الشروط والأحكام بشأن الحصول على "فكّة من النقود" عند استخدام البطاقة
- تفقّد إذا كان يوجد رسم إصدار
- حذار البطاقات التي تستوفي رسماً لقاء تفقّد الرصيد.
- إذا ظننت أن المصلحة التجارية لا تتمثل لشروط بطاقة أو قسيمة الهدايا، اتصل بمكتب التجارة العادلة في نيو ساو ويلز.

صفقات البيع بدون فائدة

تتيح لك هذه الصفقات أخذ السلع إلى المنزل في الحال ودفع ثمنها لاحقاً؛ لكنها تشمل رسوماً وتكاليف وقد تكون مكلفة إذا لم تسدّد ثمن السلع قبل انتهاء فترة الإعفاء من الفائدة. إذا كانت صفقتك تستلزم عليك ان تدفع تسديدات بصورة منتظمة، فكن على علم أن مبلغ التسديد الأدنى قد لا يكون كافياً لتسديد كامل ثمن السلع قبل انتهاء الفترة المعفاة من الفائدة، وأنه سوف يتوجب عليك عادةً دفع نسبة فائدة باهظة (تصل إلى ٣٠٪).

وإذا تلقيت بطاقة تسليف من ضمن الصفقة، فكن على حذر من أن أي غرض آخر تشتريه بواسطة البطاقة قد لا يكون من ضمن صفقتك الأصلية المعفاة من الفائدة وأنه قد يترتب على هذا الغرض نسبة فائدة باهظة.

لذا، إجر حساباتك واشمل الرسوم والتكاليف الإضافية لتتأكد من تسديد ثمن السلع في الوقت المحدد؛ واقرأ الشروط والأحكام واحرص على فهمها بالكامل قبل التوقيع على عقد الشراء.

استئجار السلع بعقد أو اتفاقية

يعرض العديد من المخازن سلعاً للاستئجار بعقد أو باتفاقية، كالأدوات الكهربائية وأجهزة الكمبيوتر والأغراض المنزلية. ويتم غالباً تسويق استئجار السلع كخيار أرخص من غيره، ولكنه قد يكون أكثر كلفة بكثير من بدائل الدفع الأخرى. كذلك فإنه لا توجد كفالات على السلع التي تستأجرها عدا عن الكفالات القانونية أو الضمنية الأساسية.

والعديد من صفقات الاستئجار تستلزم دفع تسديدات إضافية كبيرة قبل أن يصبح بإمكانك امتلاك السلع.

احرص على قراءة شروط وأحكام الاتفاقية وفهمها بالكامل قبل أن توقع عليها. وإذا كنت قد وقّعت على اتفاقية استئجار سلع وكانت تساورك مخاوف بشأنها، يمكنك الاتصال بأحد مكاتب التجارة العادلة (NSW Fair Trading).

الشراء عبر الإنترنت

عندما تشتري سلعاً عبر الإنترنت من بائع من الخارج، فإن القانون قد لا يمنحك سوى حماية محدودة فقط.

عندما تتسوّق عبر الإنترنت:

- حذار دائماً العروض التي تبدو مغرية أكثر من اللزوم
- لا تعط أبداً المعلومات الخاصة بحسابك المصرفي أو كلمة السر الخاصة بك
- تفقّد تفاصيل الموقع الإلكتروني أو المعلومات الخاصة بالشخص الذي تتعامل معه
- قارن الأسعار وتفقّد تكاليف البريد والنقل والتوصيل وشروط رد الثمن والكفالة وشروط وأحكام رد السلع
- تفقّد إذا كان الموقع الإلكتروني مأموناً قبل الشراء. ابحث عن رمز (أيقونة) المفتاح أو القفل المغلق في أسفل أو أعلى شاشة الكمبيوتر.

تفقّد آخر الخطط الاحتيالية (scams) وبلغ عنها

ScamWatch www.scamwatch.gov.au

الاتفاقيات النافذة بدون طلبك وعلمك

عندما تشتري سلعاً عبر الهاتف من بائع يسوق بضاعته عبر الهاتف أو من مندوب مبيعات بوسيلة الطرُق على الأبواب، فإنك توقع ضمناً على اتفاقية بدون طلبك وعلمك.

مندوبو المبيعات بوسيلة الطرُق على الأبواب

لا يمكن لمندوب مبيعات بوسيلة الطرُق على الأبواب أن يتصل بك:

- يوم الأحد أو يوم عطلة رسمية
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد السادسة مساءً من الإثنين إلى الجمعة
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد الخامسة مساءً يوم السبت.

على البائع:

- أن يشرح لك مسبقاً الغرض من الزيارة ويبرز لك هويته
- أن يبلغك بأنه يمكنك أن تطلب منه مغادرة منزلك، وعليه أن يغادر فوراً إذا طلبت منه ذلك
- أن يعطيك نسخة عن العقد فور التوقيع عليه
- أن يبلغك بحقوقك في إنهاء العقد.

المسوّقون عبر الهاتف

يجب على المسوّق عبر الهاتف أن لا يتصل بك:

- يوم الأحد أو يوم عطلة رسمية
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد الثامنة ليلاً من الإثنين إلى الجمعة
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد الخامسة مساءً يوم السبت.

على البائع عبر الهاتف

- أن يعطيك نسخة عن العقد شخصياً أو أن يرسلها لك بريدياً أو إلكترونياً خلال 5 أيام من الموافقة على العقد.
- أن يبلغك بحقوقك في إنهاء العقد.

ولتسجيل رقم هاتفك في Do Not Call Register، تفقّد الموقع التالي:
www.donotcall.gov.au أو اتصل على الرقم 1300 792 958.



ضع ملصق 'Do Not Knock' على باب منزلك إذا كنت لا تريد أن يزعجك البائعون.