

## استخدم حقوقك – تصليح. إستبدال. رد المبلغ المدفوع

عند شرائك لأي منتج، من حقك أن تتوقعه بحالة جيدة ويعمل بشكل سليم.

تنص القوانين الأسترالية الجديدة على أنه إذا اشتريت منتجاً ولم يكن بحالة جيدة، يحق لك أن ترجعه إلى الشركة التي اشتريته منها وتطلب منهم حل المشكلة.

وحسب نوع المشكلة، تكون الشركة ملزمة بأن تعرض عليك إما اصلاح أو استبدال المنتج أو رد مبلغك الذي دفعته إليك. والشئ نفسه ينطبق إذا حصلت على خدمة ولم يتم تقديمها بمستوى مناسب.

تُسمى هذه الحقوق ضمانات المستهلك، وتطبق على كافة السلع والخدمات المشتراة أو المستأجرة، سواء أكانت جديدة أو مستعملة، من المحل مباشرة أو عبر الانترنت.

وبمفهوم أوسع، فإن ضمانات المستهلك تنص على أن جميع السلع المُباعة في أستراليا يجب أن تكون ذات جودة مقبولة، وأن تكون ملائمة للغرض الذي علمت به ومماثلة للوصف المقدم لك.

ويجب أن تكون هناك مرافق تصليح وقطع غيار لمدة معقولة من الوقت، ويجب على الموردين والمصنعين أن يلتزموا بأية كفالة تغطي المنتج.

يجب أن يتم تقديم الخدمات مع بذل العناية والمهارة اللازمة، واكمالها في وقتٍ معقول، إذا لم يتم الاتفاق على وقتٍ محدد.

إذا لم تفِ السلع والخدمات بضمنانات المستهلك، فإن أنسب طريقة لحل المشكلة ستعتمد على مدى خطورة المشكلة. فإذا كانت مشكلة كبيرة، يحق لك أن تختار إما استرداد ما دفعت أو استبدال المنتج (أو التعويض في حالة الخدمات).

المشكلة الكبيرة في المنتج هي عندما:
• تكون بالمنتج مشكلة تمنع أي شخص من شراء المنتج أو الخدمة إذا علم بشأنها. مثلاً، محرك غسالة ملابس كهربائية جديدة يعطل بعد ثلاثة شهور
• يكون المنتج غير آمناً – بطانية كهربائية بها أسلاك معيبة

• يكون المنتج مختلفاً اختلافاً كبيراً عن العينة أو الوصف – مثلاً عندما تطلب قميصاً أزرق اللون عبر الانترنت، ويرسلون لك قميصاً أحمر.
• لا يؤدي المنتج الوظائف التي ذكرها المورد أو التي طلبتها أنت – مثلاً عندما تشتري عربة تروولي لأن البائع أخبرك بأنها تتحمل وزن 80 كيلو غرام، ولكنها تنكسر عند حمل 50 كيلو غرام.

يجوز لك أيضاً أن تطالب بتعويض عن أي نقصان في قيمة السعر الذي دفعته، أو أية خسائر أو اضرار أخرى حدثت بسبب المنتج المعيب.

إذا كانت المشكلة صغيرة، فبإمكان الشركة اختيار إما تصليح المنتج أو استبداله أو رد مبلغك الذي دفعته إليك، أو حل مشكلة الخدمة.

أما إذا أسأت استعمال المنتج أو اتلفته، أو لم تشرح غرضك منه بوضوح – أو غيرت رأيك – فلن تكون مستحقاً لأي حل للمشكلة.

وبغض النظر عما قد يخبرك به المورد، فليس بإمكانهم تحديد أو رفض أي من ضمانات المستهلك.

من المخالف للقانون أن يخبرك أحد الباعة بأنه عليك الدفع مقابل حقوقك بموجب ضمانات المستهلك، أو أن يقوم بأي شيء يجعلك تعتقد أن حقوقك لا تنطبق.

مثلاً عرض لافقات "لا نقوم برد المبالغ المدفوعة". فلافقات مثل لا تقوم برد قيمة الأصناف الخاضعة للتنزيلات ولا نقوم برد أية مبالغ مدفوعة بعد مرور 30 يوم تنتم ضمناً على استحالة استردادك ما دفعت تحت أي ظرف - حتى ولو كانت هناك مشكلة كبيرة بالمنتج أو الخدمة. هذا بكل بساطة يجب أن لا يحدث.

وعندما تشتري سلعاً شخصية أو خاصة بالبيت فأنت عموماً تحصل على كفالة المصنّع. والكثير من الشركات تعرض أيضاً كفالات مُمَدَّدة.

من الأهمية أن نتذكر أن هذه الكفالات لا تحل محل ضمانات المستهلك. بمعنى آخر، يجوز أن يكون لك الحق في تصليح أو استبدال المنتج أو استرداد ما دفعت حتى لو لم تكن لديك كفالة المصنّع أو انتهت صلاحية الكفالة.

إذا كانت لديك مشكلة في منتج أو خدمة، يجب أن تتصل أولاً بالشركة التي اشتريتها منها. وإذا رفضوا حل المشكلة، اتصل بوكالة حماية المستهلك بمنطقتك أو ACCC.

لمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.australia.gov.au/consumerrights](http://www.australia.gov.au/consumerrights)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> ملحوظة: سيكون هذا الموقع الإلكتروني متاحاً من 5 فبراير/شباط 2012.