



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

دقّ! دقّ!  
مَن الطارق؟



دليل المستهلك حول البائعين الجوالين على البيوت

## إعرفوا حقوقكم عندما يقرع بابكم مندوب مبيعات

تتمتعون بحقوق قانونية عندما تتعاملون مع مندوبي المبيعات الذين يقرعون بابكم.

إذا كانت قيمة ما يعرضونه عليكم تفوق المئة (100) دولاراً (أو إن لم يكن من الممكن تحديد القيمة عند تقديم العرض)، فيجب على المندوب أن يتبع الأنظمة التالية المتعلقة بما يلي:

- كيف ومتى يستطيع أن يقرع بابكم
  - ما هي المعلومات التي يجب عليه أن يقدمها لكم
  - حقكم في تغيير رأيكم.
- إذا أردتم أن يغادر مندوب المبيعات الجوال، فيجب عليه:
- أن يغادر على الفور
  - وألا يعود لمدة 30 يوماً.

### لا يستطيع مندوبو المبيعات زيارتكم:

- أيام الآحاد أو العطل الرسمية
- قبل الساعة التاسعة صباحاً أو بعد السادسة مساءً أيام الأسبوع
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد الخامسة مساءً أيام السبت.

افحصوا بطاقة مندوب المبيعات، فبموجب القانون يجب أن يقول لكم:

- إسمه
- تفاصيل الإتصال بالعمل التجاري أو الشركة التي يمثلونها
- سبب قرعهم بابكم.

لا تريدون أن يقرع بابكم أي مندوب مبيعات؟ ضعوا علامة بارزة توضح ذلك قرب مدخل منزلكم. إن لاصقات علامة 'Do Not Knock' 'لا تدقوا الباب' متاحة من موقع الإنترنت [www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)

## هل تفكرون بشراء شيء ما؟

إذا قررت أن تشتري على الباب، فيجب على مندوب المبيعات تزويدك باتفاقية.

ويجب على هذه الوثيقة:

- أن تكون مكتوبة بلغة واضحة وبسيطة، وأن تتضمن جميع البنود كاملةً
- أن تذكر السعر الإجمالي (بما في ذلك أي رسوم بريد أو تسليم)، أو كيفية حساب هذا السعر
- أن تتضمن تفاصيل الإتصال لوكيل أو مندوب المبيعات أو المورد
- أن توقعها أنت ومندوب المبيعات
- تحتوي معلومات حول حقوقك لإلغاء الاتفاقية ونموذج لممارسة هذه الحقوق إذا غيّرت رأيك.

هل سألت في عدة أماكن عما تريد شراؤه وقارنت الأسعار؟  
تأكدوا من حصولكم على أفضل صفقة—ابحثوا عن العروض  
الأخرى المتاحة.

## إذا غيّرت رأيكم فلا بأس

عندما تشترون أي شيء على الباب تحصلون تلقائياً على حقوق  
مراجعة قراركم بهدوء 'cooling off' وهي كالاتي:

- تستطيعون تغيير رأيكم وإلغاء العقد لأي سبب كان خلال مدة عشرة (10) أيام عمل دون أن تتكبدوا غرامة. هذه المدة تعرف بأنها فترة 'البرود' ومراجعة القرار بهدوء 'cooling off' ويجب أن يخبركم مندوب المبيعات بحقوقكم هذا قبل التوقيع على أي شيء.
- حتى لو قام مندوب المبيعات بتسليمكم ما اشتريتموه، فما زال يحق لكم تغيير رأيكم والاستفادة من فترة 'البرود'.
- لا يمكن أن يأخذ مندوب المبيعات منكم أي مدفوعات خلال مدة الهدوء و'البرود'، إلا في حال تزويدكم بالطاقة.



يمكن أن تتمتعوا بحق تغيير الرأي، فترة 'البرود'، لمدة أطول، في بعض الحالات، إذا أخفق وكيل المبيعات بالإلتزام بالقانون. لإلغاء الإتفاقية، قل للتاجر شفهيّاً أو خطياً بأنك بكل بساطة لم تعد تريد الشراء.

هل تعلمون بأنه يبقى باستطاعتكم السؤال في أكثر من مكان عما تريدون شراؤه حتى لو كنتم قد وقّعتم اتفاقية المبيع من بيت لبيت؟ استفيدوا من مدة 'البرود' والتفكير بهدوء لتأكدوا من أن الصفقة المعروضة عليكم هي الأفضل لكم.

## حقوق إضافية

إضافة إلى الحقوق الموضحة سابقاً، تتمتعون أيضاً بحقكم في أن تتوقعوا:

- عروض صادقة ودقيقة—لا يستطيع مندوبو المبيعات تضليلكم أو الإحتيال عليكم
- معاملة منصفة—لا يستطيع أن يتصرف مندوبو المبيعات حيالكم دون ضمير
- أن يؤدي المنتج أو الخدمة الغرض كما يجب— وإلا، يحق لكم تصليحه أو استبداله أو استرجاع المبلغ.

في بعض الحالات، تنطبق إجراءات حماية إضافية

- في بعض الولايات والأقاليم، تنطبق بعض الإجراءات الحماية على مبيعات الطاقة. تجدون المزيد من المعلومات في موقع الإنترنت الخاص بالمنظم الأسترالي للطاقة [www.aer.gov.au](http://www.aer.gov.au)
- عموماً، أن يقوم مندوبو المبيعات ببيع نصائح مالية أو منتجات على أبواب البيوت دون دعوة مسبقة منكم، مخالفاً للقانون.



## لا تنسوا

- لا بأس من قول 'لا'—إذا قرع بابكم مندوب مبيعات فلستم مجبرين على الموافقة على أي شيء.
- إذا أردتم أن يغادر مندوب المبيعات، قولوا له ذلك بكل صراحة—يجب عليه أن يغادر على الفور.
- لستم مجبرين على الموافقة على أي شيء للتوّ وفوراً—إذا شعرتم بالضغط عليكم لتوقعوا على أي شيء، قولوا لمندوب المبيعات بأنكم تريدون بعض الوقت للتفكير بالعرض.
- إذا كنتم تفكرون بتغيير مقّم خدمة ماء، كشركة الكهرباء أو الغاز أو المياه مثلاً، اتصلوا بالشركة المزوّدة الحالية لتتأكدوا إذا كنتم موقّعين اتفاقية معها لمدة معينة وإذا كانت ستفرض عليكم غرامة إذا ألغيتم الاتفاقية.
- لا بأس من تغيير رأيكم—إذا وافقتم على شراء شيء من مندوب مبيعات على الباب ولكنكم قررتم لاحقاً بأن العرض لا يلائمكم، فبكل بساطة مارسوا حقكم في تغيير الرأي خلال مدة 'البرود'.



## مزيد من المعلومات

Australian Competition and Consumer Commission

[www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

مركز المعلومات 'إنفوسنتر' 1300 302 502

خط معلومات للشعب الأصلي 1300 303 143

خدمة الترجمة الخطية والشفهية 13 1450

هاتف مزود بطابعة TTY 13 3677

خدمة 'تكلم واصغ' Speak and Listen 1300 555 727

المحاكاة عن طريق الإنترنت [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

لمعرفة المزيد راجعوا نشرة 'دليل المستهلك'  
بالنسبة للمبيعات على أبواب البيوت، من موقع  
الهيئة الأسترالية لشؤون المستهلك والمنافسة  
[www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)

Australian Competition and Consumer Commission  
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2012

### ملاحظة هامة

المعلومات الواردة في هذه النشرة هي للتوجيه العام فقط ولا تشكل مشورة قانونية أو مهنية أخرى، ويجب عدم الاعتماد عليها بأي صلاحية على أنها إفادة من القانون. بما أن القصد منها هو فقط كونها دليلاً عاماً، قد تتضمن تعميمات. يجب عليكم أن تحصلوا على مشورة مهنية إذا كان لديكم أي شأن محدد.

لقد بذلت الهيئة ACCC أقصى جهودها لتقديم معلومات سارية ودقيقة ولكنها لا تعطي أي ضمانات بشأن دقة وسريان أو كمال هذه المعلومات.

ISBN 978 1 921973 20 8

ACCC 08/12\_32325\_591