ACCC ምን ማድረግ ይችላል

- ስለሚኖርዎ የተጠቃሚ መብቶችና ግዴታዎች መረጃ ይሰጥዎታል።
- ሊወስዱት ስለሚችሉት እርምጃ አስተያየት ማቅረብ።
- ለአንዳንድ ሌላ ተወካይ ድርጅት ቅሬታዎን ለማቅረብ ይወስኑ ዘንድ መርዳት።
- ስለርስዎ የተጠቃሚ መብቶች የሚገልጽ የተለያዩ ማስረጃዎች ማቅረብ።
- በሃገር አቀፍ ወይንም በሞላው መስተዳድር ግዛት ደንበሮች በሚካሄዱት የንግድ ድርጅቶች ሥራ ጸባይ ላይ ምርመራ ማካሄድ (ስለ አካባቢ ንግዶች ለሚቀርብ ቅሬታ/ክስ በመስተዳድር ግዛት ወይም ተሪቶሪ ጽ/ቤቶች ባለው የአግባብ መገበያያ በኩል ጉዳዩ ቢታይ የተሻለ ይሆናል)።

የACCC ማድረግ የማይችለው ምንድ ነው

- በፋይናንስ አገልግሎት በሚደረግ ማወናበድ ወይንም ማሳሳት ላይ ምርመራ ማካሄድ። እነዚህ ጉዳዮች ወደ Australian Securities and Investments Commission መላክ አለባቸው (በስልክ 1300 300 630 መደወል ወይም በድረገጽ www.fido.gov.au ላይ ማየት)።
- በአጠቃላይ በግል በሚደረግ የኮንትራት ክርክር ተጠቃሚን ወክሎ በጉዳዩ ላይ አለመሳተፍ (ለምሳሌ፡ ዋስትናን በተመለከተ ክሶችን በተመለከተ)።
- ህጋዊ የሆነ ወይንም የሙያተኛ ምክርን መስጠት፣ ወይም በአንድ ኩባንያ ላይ ምን ያህል ወይንም ምን አይነት ክሶች እንደደረሰን እንነግርዎታለን።

ACCC ለማነጋገር

ACCC Infocentre 1300 302 502

ACCC Indigenous Infoline 1300 303 143

ከእንግሊዝኛ ባሻገር በሌላ ቋንቋ መረጃ ለማግኘት በስልክ 131 450 መደወልና በቁጥር 1300 302 502 እንዲያገናኙዎት መጠየቅ ነው።

TTY መስማትና መናገር ችግር ላለባቸው ሰዎች አገልግሎት በቁጥር 1300 303 609 መደወል ነው።

በመደበኛ የስራ ሰዓታት ለስልክ ጥሪዎ በACCC Infocentre ሰራተኛ በኩል መልስ ይቀርባል።

www.accc.gov.au

See also the English version of Know how to complain Stand up for your consumer rights.

© Commonwealth of Australia 2007

ISBN 978 1 921393 19 8

Produced by the ACCC 08/07
Amharic

Australian Competition & Consumer Commission

እንዴት ክስ/ቅሬታ ማቅረብ እንዳለብዎ ማወቅ

ለተጠቃሚ መብትዎ መቆም

Know how to complain
Stand up for your consumer rights

ይህ መመሪያ የወጣው:

- እንደተጠቃሚ ያለዎት መብቶች
- ከሥራ ጋር በተያያዘ ያለውን ክርክር ለመፍታት ከፈለጉ የሚወስዱት እርምጃዎች
- የ ACCC's የሥራ ድርሻና ለማነጋገር ዝርዝር ሁኔታዎች
- ሌሎች ተወካዮችና ሊረዱ የሚችሉ የክርክር አስወጋጅ አሰራር ዘዴዎች

AMHARIC

የርስዎ የተጠቃሚ መብቶች

ትክክለኛና አግባብ ያለው ንግድ

የንግድ ድርጅቶች የሚከተለውን ካደረጉ ህጉን እንደጣሱ ይሆናል:

> ካታለሉዎት ወይም ካወናበዱዎት፣ ወይም ሲያታልልዊት ወይም ለማታለል የሆነ ነገር በርስዎ ላይ ካደረጉ

> ስለ እቃው ወይም አገልግሎቱ ጥራት፣ ደረጃ፣ ያቀረበው፣ ተቀባይነት፣ ዋጋ ወይም ጥቅም ላይ የውሸት ጥያቄ ካቀረቡ

> በወቅቱ ወይንም በጊዜ ገደብ ውስጥ ለማድረስ እንደማይችሉ እያወቁ፣ የሆነ ነገር በሆነ ዋጋ ማስታወቂያ ማውጣት (የማታለያ ማስታወቂያ)

> ለማምረት የማይፈልጉትን አንድ እቃ ወይም አገልግሎት የሽያጭ ዋጋን መቀበል ይሆናል።

በ*Trade Practices Act 1974* (the Act) አንቀጽ መሰረት የዚህ አይነቱ ፀባይ ህገ-ወጥነት ያሰኛል እንዲሁም በየመስተዳድር ግዛትና ተሪቶሪ ያለውን ህገ-መንግሥት ማስተያየት ይሆናል። የአንቀጽ ህጉን/the Act የማስፈጸም ኃላፊነት የACCC ይሆናል።

ስለመብትዎና ምን አይነት የንግድ ድርጅቶች በህግ ማካሄድ እንደሚያስፈልግ እርግጠኛ ካልሆኑ፣ ለአካባቢዎ መስተዳድር ግዛት ወይም ተሪቶሪ ጽ/ቤት የተገቢ ንግድ ሥራ ወይንም የ ACCC Infocentre መረጃ ማእከል ስልክ በመደወል እርዳታ መጠየቅ (ለዝርዝር ሁኔታ ACCC contacts የሚለውን ማየት)።

እንዴት ቅሬታ/ክስ ይቀርባል

ደረጃ 1: የእርስዎን ጉዳይ በተመለከተ ለንግድ ድርጅቱ ማነጋገር/መቅረብ

ችግሩን በተመለከተ ለማብራራትና ስለሚፈልጉት ውጤት ለመግለጽ የንግድ ድርጅቱን ማነጋገር (ለምሳሌ፡ የገንዘብ ምላሽ ወይም ልውውጥ) - በቀላሉ ስልክ በመደወል ወይንም ወደ ማከፋፈያ መጋዝን በመሄድ ችግሩን ለመፍታት ይቻላል። ግልጽ መሆን፣ ወላዋይ አለመሆን፣ ረጋ በማለትና ትህትና በተሞላበት መቅረብ። ወደ ንግድ ድርጅቱ ሲሄዱና ስልክ ሲደውሉ ማስታወሻ መያዝ ይህም ያነጋገሩትን ሰው ስም ያካተተ ይሆናል። ታዲያ ይህ እርምጃ ካልሰራ ወደሚቀጥለው እርምጃ 2 መሻገር ነው።

ደረጃ 2: ቅሬታን በጽሁፍ ማቅረብ

በንግድ ድርጅቱ - አድራሻ የርስዎን ደብዳቤ መላክ ወይም ለሥራ አስኪያጁ ኢሜል መላክ ወይንም ለኩባንያው ዋና ጽ/ቤት መላክ ይሆናል። ቅሬታዎ ስለምን እንደሆነ በግልጽ ማስቀመጥና ምን አይነት ውጤት እንደሚፈልጉ (በደረጃ 1 እንዳለው) መግለጽ። በሁለት ሳምንታት ወስጥ የንግድ ድርጅቱ መልስ እንዲሰጥበት መጠየቅ ሲሆን ነገር ግን በደብዳቤው ላይ ቀንና የርስዎን አድራሻ ጽሁፍ ማካተት እንዳለብዎ ያስተውሉ። ማንኛውንም ጠቃሚ የሆነ መረጃ (እንደ ደረሰኝ ወይም ማስታወቂያዎች) ቅጂዎችን በማያያዝ፣ ነገር ግን ዋናዎችን ማስቀመጥ ነው። እንዲሁም የላኩትን ማንኛውም ደብዳቤ ቅጂዎችን ወይንም ኢሜል ማስቀመጥ ይሆናል።

ደረጃ 3: ለACCC ወይም ለሌላ ሶስተኛ አካል ማነጋገር

በ1 እኛ 2 ደረጃዎች ቅሬታዎ መፍትሄ ካላገኘ አሁንም በሚከተለው ገጽ ላይ በተዘረዘረው ብዙ ሌላ አማራጭ ይኖርዎታል። የሚሄዱበት ጥሩ ቦታ በርስዎ ሁኔታዎች ይወሰናል። በACCC Infocentre በኩል አግባብ ወዳለው የመንግሥት ቢሮ መምሪያ፣ ኢንዱስትሪ አቤቱታ ሰሚ አካል ወይም የክርክር መፍትሄ አሰራር ዘዴ መላክ ሲችል እንዲሁም ለማነጋገር ዝርዝር አድራሻ ያቀርባል (እንዲሁም እነዚህን ዝርዝር ሁኔታዎች በድረገጽ www.accc.gov.au ላይ ወይም በስልክ ማውጫ መጽሐፍዎ ማግኘት ይቻላል)።

ማን መርዳት እንደሚችል

የኢንዱስት አቢቱታ ሰሚና ለላ ተጽእኖ የሌለበት የክርክር መፍትሄ አሰራር ዘዴዎች

አንዳንድ ኢንዱስትሪዎች ማለት ተለኮሚኒኬሽን፣ የፋይናንስ አገልግሎቶች፣ የሃይል ምንጭ፣ ውሃና ኢንሹራንስ ዋስትና በአቤቱታ ሰሚ ወይም ተስእኖ በሌለበት የክርክር መፍትሄ አሰራር ዘዴ በኩል በነጻ የቅሬታ ማስወገጃ አገልግሎት ያቀርባል።

በመስተዳደር ግዛትና ተሪቶርይ ጽ/ቤቶች አግባብ ያለው የንግድ/የተጠቃሚ ጉዳዮች

በአካባቢዎ መስተዳድር ግዛት ወይም ተሪቶርይ ጽ/ቤት አግባብ ያለው ንግድ/የተጠቃሚ ጉዳዮች ለተጠቃሚዎች መረጃና አስተያየት ማቅረብ ይችላሉ።

በፍ/ቤትና መደበኛ ፍ/ቤት ባልሆነ አነስተኛ ክሶች

ያለዎትን ቅሬታ በመስተዳድር ግዛትዎ ወይም ተሪቶርይ ባለ ፍ/ቤት ወይም መደበኛ ባልሆነ ፍ/ቤት ላይ እንደ አነስተኛ ጥያቄ ማቅረብ ይችላሉ። ተጽእኖ የሌለበት ህጋዊ ምክር ለማየት ግምት ውስጥ ማስገባት ካለብዎና ይህ የርስዎ ጥሩ ማማረጫ ከሆነ ነው (ለምሳሌ፡ ከማህበረሰብ ህጋዊ የሆነ ማእከል ወይም የህጋዊ እርዳታ አቅራቢ ጽ/ቤት)።

ሌላ የግል ህጋዊ የሆነ እርምጃ

ክርክር ለማድረግ ብዙ የገንዘብ መጠን የሚያስፈልገው ሲሆን፣ በTrade Practices Act አንቀጽ ወይንም በሌላ ህጎች መሰረት ግላዊ የሆነ የህጋዊ እርምጃ መውሰድ ይችሉ ይሆናል። ይሁን እንጂ ህጋዊ እርምጃ ለመውሰድ በጣም ውድ ሊሆን ይችላል እንዲሁም ስለማሸነፍዎም እርግጠኛ አይሆኑም። ተጽ እኖ የሌለበት ህጋዊ የሆነ ምክር ስለማግኘትዎ ያረጋግጡ።