



تصليح.

استبدال.

رد المبلغ المدفوع.

إذا كان ثمة خطأ، استخدم حقوقك.

هل اشتريت شيئاً به عيب؟

اعتباراً من 1 يناير/كانون الثاني 2011، أصبح لك الحق في طلب تصليح، أو استبدال أو استرداد ما دفعت.

بإمكانك استخدام حقوقك لـ:

- أشياء تشتريها في متاجر أو عبر الانترنت
- أشياء تستأجرها
- خدمات تدفع مقابلها.

وبإمكانك استخدام حقوقك حتى ولو كان المنتج أو الخدمة:

- مشمولين بكافة اختيارية معروضة من قبل المورّد
- مشمولين بكافة إضافية اشتريتها أنت
- مشمولين بكافة اختيارية أو إضافية انتهت مدتّها.

ماذا يحدث عندما أطلب تصليح، أو استبدال أو استرداد ما دفعته؟

يجوز للشركة أن:

- تطلب منك تقديم ثبات شراء كايصال أو كشف حساب بنكي
- تناقش معك ما إذا كانت المشكلة كبيرة أم لا.

إذا كانت المشكلة كبيرة فسيكون بمقدورك اختيار إما رد ما دفعته إليك، أو تصليح المنتج أو استبداله (أو التعويض في حالة الخدمات).

إذا كانت المشكلة غير كبيرة، فسيكون من حق الشركة اختيار إما تصليح، أو استبدال المنتج أو رد ما دفعت أو حل مشكلة الخدمة.

ما المقصود بالمشكلة الكبيرة؟

أية مشكلة تمنع أي شخص من شراء المنتج أو الخدمة إذا علم بشأنها.

أي منتج:

- غير آمن
- يختلف اختلافاً كبيراً عن العينة أو الوصف
- لا يؤدي ما قالت الشركة أنه يؤدي، أو ما طلبه أنت وليس من السهل إصلاحه.

أية خدمة:

- غير ملائمة على الاطلاق لغرضها المعروف وليس من السهل معالجتها في وقتٍ معقول
- لا تفي بالغرض المحدد الذي طلبته وليس من السهل معالجتها في وقتٍ معقول
- تتسبّب في وضع غير آمن.

وسيكون بمقدورك أيضاً أن تختار استرداد ما دفعت أو الاستبدال (أو التعويض في حالة الخدمات)، إذا لم يكن بمقدور الشركة:

- إصلاح المنتج أو حل مشكلة الخدمة
- إصلاح المنتج أو حل مشكلة الخدمة في وقتٍ معقول.

من المخالف للقانون أن تقوم أي شركة بإخبارك أو عرض لافتات بأنهم لا يقومون برد المبالغ المدفوعة تحت أي ظرف. وإذا قامت أية شركة بذلك بإمكانك الإبلاغ عنها لدى وكالة حماية المستهلك بمنطقتك أو ACCC.

متى يجب على طلب التصليح، أو الاستبدال أو رد ما دفعته؟

ثمة ثمانى قواعد بسيطة يمكنك استخدامها لمعرفة متى تستخدم حقوقك.

القاعدة 1. الجودة المقبولة.

يجب أن تكون جميع السلع ذات جودة مقبولة.

هذا يعني أنها:

- آمنة
- تدوم طويلاً
- خالية من العيوب
- مقبولة المظهر، و
- تؤدي جميع الأشياء المتوقعة منها بشكل طبيعي.

مثلاً: اشتريت غلايترك منذ شهر فقط ولم تُعد تعمل. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

إستثناءات منطبقه على القاعدة.

لا يمكنك أن تطلب من شركة أن تقوم بتصليح أو استبدال المنتج، أو رد ما دفعت إذا:

- تسبّبّت أنت في المشكلة بإهمالك أو بسبب سوء استعمالك للمنتج
- لم تتبع التعليمات.

القاعدة 2. يجب أن تكون السلع ملائمة لغرضها.

يجب أن تكون السلع ملائمة لغرض الذي ناقشتة مع الشركة قبل الشراء، أو الغرض الذي من أجله يتم عادة توريد السلع.

مثلاً: ينكسر حزام أداتك للأحمال الثقيلة فجأة بمجرد وضع أشياء قليلة عليها. قال موظف المبيعات أن الأداة يمكنها تحمل تقل 10 كيلوغرامات، ولكنها لم تتحمّل حتى 5. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

القاعدة 3. يجب أن تكون السلع مماثلة للوصف.

أي وصف للسلع مقدم من الشركة أو مكتوب على العبوة أو اللصاقات يجب أن يكون دقيقاً وصحيحاً.

مثلاً: القميص الذي طلبه عبر الانترنت يأتيك بلون آخر. فأنت طلبت قميصاً أحمراً، ولكنهم يرسلون لك قميصاً أزرقاً. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

القاعدة 4. يجب أن تكون السلع مماثلة لأي عينات أو نماذج عرض.

إذا رأيت عينة معروضة، أو جربت نموذج وطلب شراء نفس المنتج، فيجب أن يكون ما تحصل عليه مماثلاً للعينة أو نموذج العرض.

مثلاً: دراجتك مختلفة عن النموذج المعروض. فهي مجهزة بسرعتين فقط وأنت طلبت واحدة بأربع سرعات. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

القاعدة 5. يجب على الشركات أن تعطيك/تنفذ أي وعود اضافية تقدمها.

أي وعود اضافية تقدمها الشركات بشأن حالة وجودة أي سلع أو طريقة عملها تسمى كفالات 'صرححة'. وإذا قدمت الشركات أية وعوداً اضافية، فيجب عليهم التأكد من حصولك عليها جميعاً.

مثلاً: يخبرك موظف المبيعات أن عربة التروللي التي تزيد شراءها مصنوعة من الفولاذ ويمكنها تحمل أي تقل. ولكن عند عودتك للبيت، تتكسر عربة التروللي تحت حمل جميع الصناديق.

أخبروك بأن عربة التروللي قوية بما فيه الكفاية لتحمل أي حمولة. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

القاعدة 6. يجب أن تتسم الخدمات بمستوى مقبول من العناية والمهارة.

يجب أن تقدم الشركات خدمات تتسم بمستوى عناية وجودة مقبولين.

مثلاً: تطلب من دهان أن يقوم بصبغ سياجك باللون الأبيض. وعند عودتك للبيت تجد أن سياجك مصبوغاً بلون وردي مبقع وغير متناسق. أنت قلت أنك تريد صبغاً باللون الأبيض وتُوقعت تشطيباً متناسقاً ونظيفاً. استخدم حقوقك. أطلب من الدهان حل المشكلة.

القاعدة 7. يجب أن تكون الخدمات التي طلبتها ملائمة للغرض أو تعطي النتائج التي اتفقت عليها مع الشركة.

مثلاً: تطلب من عامل أن يبني لك بيتاً ل الكلب بعرض مترين وارتفاع متراً واحداً. وبدلاً عن ذلك، يبني لك بيتاً يتسع لقطة فقط وليس ل الكلب. استخدم حقوقك. أطلب من رجل الصيانة حل المشكلة.

القاعدة 8. يجب أن تحصل على الخدمات في وقتٍ معقول.

عادةً ما تتضمن عقود الخدمة التاريخ الذي ستحصل فيه على الخدمة، أو في حالة العقود الأطول أجيلاً، تاريخ إكمال محدد. فإذا لم يتضمن اتفاقك ذلك التاريخ، فيجب على مقدم الخدمة تقديمها في وقتٍ معقول.

مثلاً: بدأ عامل تصليح السقف عمله لاصلاح سقفك الذي به تسريب منذ أسبوعين مضت. ثم اختفى بعدها بيومين تاركاً العمل غير منجز، ولا يزال السقف به تسريب. آخر مرة رأيت فيها عامل تصليح السقف كانت قبل أسبوعين. فقد قال أنه سيصلاح السقف، ولكنه لا يزال به تسريب. هذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

قائمة تحقق لمعرفة متى يمكنك استخدام حقوقك.

- هل جودة السلع غير مقبولة؟
 - هل السلع غير ملائمة للغرض الذي تمت مناقشته؟
 - هل السلع غير مماثلة للوصف الذي حصلت عليه قبل الشراء؟
 - هل السلع غير مماثلة لعينة أو نموذج عرض؟
 - هل أخفقت الشركة في الوفاء بجميع وعودهم الإضافية المتعلقة بالجودة والأداء؟
 - هل أخفق مقدم الخدمة في بذل العناية والمهارة الازمة؟
 - هل أخفق مقدم الخدمة في القيام بما طلبته منه؟
 - هل تم تقديم الخدمة في وقتٍ غير معقول؟
- إذا كانت أجابتك 'نعم' على أي من هذه الأسئلة، فهذا وقت مناسب لاستخدام حقوقك.

قائمة تتحقق توضح حالات لا تطبق فيها حقوقك.

- هل أسأت استعمال المنتج بأية طريقة سببَت المشكلة؟
- هل حصلت على المنتج أو الخدمة التي طلبتها، ولكنك غيرت رأيك بعدها؟

إذا كانت أجابتك 'نعم' على أي من هذه الأسئلة، إذن لا يحق لك المطالبة بتتصليح أو استبدال المنتج أو رد ما دفعت.

بعض الشركات تعرض استبدالات أو رد ما دفعه الزبون إذا غير رأيه، ولكن القانون لا ينص على ذلك. فلا يمكنك أن تتوقع ذلك من جميع الشركات.

خطوات لاستخدام حقوقك.

1. ارجع للشركة أو اتصل بهم.
2. اشرح المشكلة بوضوح وقل لهم أنك تريد منهم حلها.
3. إذا رفضت الشركة حل مشكلتك، اطلب التحدث إلى المدير أو اكتب رسالة شكوى.
4. إذا لم تزل الشركة ترفض مساعدتك، اتصل بوكالة حماية المستهلك في منطقتك أو ACCC.

هل أنت بحاجة لمزيد من المعلومات؟ اطلع على القصة الكاملة في:
australia.gov.au/consumerrights

South Australia	ACCC
13 1882	1300 302 502
www.cbs.sa.gov.au	www.accc.gov.au
Northern Territory	New South Wales
1800 019 319	13 3220
www.consumeraffairs.nt.gov.au	www.fairtrading.nsw.gov.au
Tasmania	Victoria
1300 654 499	1300 558 181
www.consumer.tas.gov.au	www.consumer.vic.gov.au
Australian Capital Territory	Queensland
(02) 6207 3000	13 7468
www.ors.act.gov.au	www.fairtrading.qld.gov.au
Western Australia	Western Australia
	1300 304 054
	www.commerce.wa.gov.au



Australian Government



Australian
Competition &
Consumer
Commission

بتقدير من Australian Government, Capital Hill, Canberra

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

© حقوق التأليف والنشر محفوظة لكمبريلث أستراليا 2012

ملحوظة هامة

المعلومات المتضمنة في هذا المنشور للارشاد العام فقط، ولا تشكل نصيحة قانونية أو مهنية أخرى،
ولا يجب الاعتماد عليها ك Kund قانوني في أي اختصاص.

ISBN 978 1 921964 59 6 _ACCC 01/12_43460_478