

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

حماية المستهلك يشمل حماية جميع التدابير واللوائح القانونية، للمشتريين الدوليين من السلع أو الخدمات مقابل العيوب والغبن أو المبالغة عند التسوق، فضلا عن الحماية من المنتجات غير الآمنة وغير الصحية.

المستهلكين والمستهلكات هم الأشخاص الذين يشترون السلع أو الخدمات من شركة.

هناك دائما الشركات الذين يستغلون جهل المستهلكين والمستهلكات للحصول على مميزات للشركة.

وكعيوب نموذجية مثل محاولة المستهلكين والمستهلكات في الحصول على المعلومات أو ضغوط البيع يتم التعويض من خلال لوائح حماية المستهلك لهذا السبب.

حماية المستهلك تتعلق بعدة مواضيع. سواء كانت خاصه بالسكن، أو الطعام، أو السفر، أو الصحة، أو الاتصال أو الأخبار التي تدفع المستهلك لترح الأسئلة القانونية. أيضا إبرام عقود القروض والتأمين واختيار موفر إنترنت أو ضمان للحصول على قرض يجب النظر بعناية من أجل امكانية تجنب المشاكل في المستقبل.

مشروع "اعرف أكثر عن حماية المستهلكين" هو مساعدة الناس الذين لديهم خلفية الهجرة كي يكونوا أكثر اطلاعا لحقوقهم والخيارات المتاحة لهم.

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

كي تعرف أكثر عن حماية المستهلك
يمكنك السؤال!!!

المستهلك (BMASK)

www.konsumentenfragen.at

www.sozialministerium.at

مركز استعلامات حماية المستهلك

(VKI)

www.konsument.at

www.verbraucherrecht.at

Arbeiterkammern

(في جميع محافظات النمسا)

www.arbeiterkammer.at

**للاستعلام:
النقود**

www.bankenrechner.at

www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at

www.schuldnerberatung.at

www.e-control.at/tk أسعار الغاز و الكهرباء

www.spritpreisrechner.at أسعار البنزين

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

أجهزة المحمول و الإنترنت

www.internetombudsmann.at

www.saferinternet.at

www.internetprovider.arbeiterkammer.at

www.handy.arbeiterkammer.at

الجهات الإدارية

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**
Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 – 0
sozialministerium.at



**اعرف أكثر عن حماية
المستهلكين**

تدريب المستهلكين الموجه للمهاجرين

بتاريخ: مايو/أيار 2015

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

Rücktrittsrecht

الحق في التراجع

في حالات استثنائية قليلة، مثل الشراء من الباعة الجائلين أو في العقود عن بعد (على سبيل المثال مع أوامر الإنترنت)، يمكن في بعض الأحيان الإلغاء مجاناً خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ العقد.

Lieferverzug

التأخر في التسليم

إذا كانت الشركة لم تنفذ في الوقت المتفق عليه مسبقاً، يمكنك إعطاء مهلة زمنية للإسحاب (حوالي 14 يوماً (عن طريق خطاب مسجل).

Gesetzliche Gewährleistung

الخدمات القانونية بعد البيع

إذا كان هناك عيوب، يحق لك الحصول على إصلاح أو استبدال أو تخفيض سعر أو استرداد المبلغ. السلع المنقولة (مثل التلفزيون) سنتين والممتلكات غير المنقولة (مثل البيت) ثلاث سنوات.

Freiwillige Garantie

الضمان الاختياري

وبالإضافة إلى ذلك، تقوم بعض الشركات بتقديم وعود إضافية لإصلاح أو استبدال السلع المعيبة (بيان الضمان).

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

البنود والشروط

هي في عقود معظم الشركات بالفعل قبل صياغتها وطباعتها غالباً ما تكون بخطوط صغيرة جداً. ومن خلال التوقيع أتناه، فإنك توافق أيضاً على الشروط والأحكام. قبل عمليات الشراء احصل على نموذج العقد قبل التوقيع الخاص بك وعليك قراءتها جيداً. فإذا كنت في شك، أطلب المشورة من جهاز حماية المستهلك.

Automatische Vertragsverlängerungs- und Kündigungsregelungen

التجديد التلقائي للعقد وإنهاء الأحكام

في العقود طويلة الأجل يجب الانتباه للقواعد المتفق عليها في العقد للتمديد وعند الإلغاء يجب كتابة "تاريخ أقرب وقت ممكن" وذلك عن طريق خطاب مسجل.

Mündliche Nebenabreden

اتفاقات ضمانات شفوية

الاتفاقات الشفهية والوعود، يجب أن تكتب بالضرورة في العقد وذلك لإثباتها.

Verträge sind bindend

العقود ملزمة

لا يستطيع احد الشركاء فسخ العقود الموقعة بمفرده.

Stornogebühr

رسوم الإلغاء

يتم تحديد هذا عادة في بنود وشروط الشركة ويتم في حالة انسحاب غير مبرر من العقد.

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

Kontoüberziehung

السحب على المكشوف

هو احد الاشكال المكلفة للغاية للائتمان، والتي يجب عليك تجنبها.

Bürgschaft

ضمان

الضمان ليس شكلياً أو احد واجبات الصداقة، لا تضمن إلا إذا كان مبلغ من المال يمكنك أيضاً أن تدفعه حقاً.

Unbestellte Zusendungen

السلع المرسلة لك دون طلب

غير ملزم بالدفع حتى دون ارجاع السلعة.

Kaufvertrag

عقد الشراء

الشراء يأتي دائماً عن طريق اتفاق بين البائعين والمشتريين في الحياة اليومية، وعادة ما يتم ذلك من خلال التبادل المباشر للسلع مقابل المال. العقود حتى اللفظية صالحة. عند المشتريات الكبيرة يجب دائماً كتابة العقود بسهولة الاثبات.

Geschäftsfähigkeit

أهلية التعاقد

الأشخاص الذين أعمارهم أكبر من 18 سنة لهم كامل الأهلية للتعاقد والتوقيع على استكمال جميع العقود سارية المفعول. لحماية الأطفال وصغار السن فاهلية التعاقد محدودة.

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

Pflicht zur Preisauszeichnung

إعلان التسعيرة

أسعار السلع يجب أن تكون مرئية (بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة).

Kostenvoranschlag

الحساب التقديري

يجب قبل الشراء أو التعاقد مع العديد من الحرفيين الحصول على تقديرات للحساب. وهي إلزامية ومجانية، إن لم يكن يشير صراحة إلى شيء آخر.

Finanzierung

التمويل

يجب توضيح طريقة الدفع دوماً قبل العقد.

Ratenkauf

الشراء بالتقسيط

ملاحظة بأنه يجب دفع الفوائد والتكاليف على تلات أقساطاً تضاف على الثمن في كثير من الأحيان.

Kredit

ائتمان

يجب المقارنة بين أسعار العروض المتعددة و لاحظ معدل الفائدة السنوية، والتي تشمل جميع الرسوم. وسطاء الائتمان عادة ما تكون أكثر تكلفة بكثير.