



**sozial**  
MINISTERIUM

كلهت... سمدلة قيامد

اعرف أكثر عن حماية  
المستهلكين

تدريب المستهلكين الموجه للمهاجرين

بتاريخ: مايو/أيار 2015

# اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

## Pflicht zur Preisauszeichnung

### اعلان التسعيرة

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

## Kostenvoranschlag

### الحساب التقديرى

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

## Finanzierung

### التمويل

يجب توضيح طريقة الدفع دوما قبل العقد.

## Ratenkauf

### الشراء بالتقسيط

ملاحظة بأنه يجب دفع الفوائد والتكاليف على تداًزلاً 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.

# اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

## Kontoüberziehung

**السحب على المكشوف**  
هو احد الاشكال المكلفة للغاية للائتمان، والتي يجب عليك تجنبها.

## Bürgschaft

**ضمان**  
الضمان ليس شكليا أو احد واجبات الصداقة، لا تضمن إلا إذا كان مبلغ من المال يمكنك أيضا أن تدفعه حقا.

## Unbestellte Zusendungen

**السلع المرسلة لك دون طلب**  
غير ملزم بالدفع حتى دون ارجاع السلعة.

## Kaufvertrag

**عقد الشراء**  
الشراء يأتي دائما 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 دائما كتابة العقود لسهولة الاثبات.

## Geschäftsfähigkeit

**أهلية التعاقد**  
الأشخاص الذين أعمارهم اكبر 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

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### البنود والشروط

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

## Automatische Vertragsverlängerungs- und Kündigungsregelungen

### التجديد التلقائي للعقد وانتهاء 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 لاثباتها.

## Verträge sind bindend

### العقود ملزمة

لا يستطيع احد الشركاء فسخ العقود الموقعة بمفرده.

## Stornogebühr

### رسوم الألغاء

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

# 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 اعطاء مهلة زمنية للانسحاب (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 التليفزيون) 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

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 خاصة بالسكن، أو الطعام، أو السفر، أو الصحة، أو الاتصال أو الأضرار التي تدفع المستهلك لطرح 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

كى تعرف أكثر عن حماية المستهلك  
يمكنك السؤال!!!

المستهلك (BMASK)

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

[www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)

مركز استعلامات حماية المستهلك  
(VKI)

[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

Arbeiterkammern

(فى جميع محافظات النمسا)

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

للاستعلام:  
النقود

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) أسعار الغاز و الكهرباء

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) أسعار البنزين

اعرف أكثر عن حماية المستهلكين

## أجهزة المحمول و الإنترنت

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

## الجهات الإدارية

[www.help.gv.at](http://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](http://sozialministerium.at)