



**sozial**  
MINISTERIUM

حمایت از مصرف کنندہ

دانش بیشتر در خصوص  
حمایت از مصرف کنندہ

آموزش جامع مصرف کنندہ مخصوص مهاجران

Dari

آخرین ویرایش: آوریل ۲۰۲۵

## دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

**الزام برای قیمتگذاری**  
قیمت کالاها (از جمله مالیات بر ارزش افزوده) باید به وضوح قابل مشاهده باشد.

**برآورد قیمت**  
پیش از خریدهای عمده یا عقد قرارداد با صنعتگران چندین بار برآورد قیمت کنید. انجام این کار، چنانچه صراحتاً به مورد دیگری اشاره نشده باشد، اجباری و بدون هزینه است.

**تأمین مالی**  
همیشه پیش از عقد قرارداد وضعیت تأمین مالی را مشخص کنید.

**خرید قسطی**  
به بهرهایی که اغلب بالا هم هستند و سایر هزینههایی که باید علاوه بر قیمت خرید پرداخت کنید، توجه داشته باشید.

**اعتبار**  
چندین پیشنهاد را با هم مقایسه کنید و به نرخ بهره موثر سالیانه که شامل همه هزینهها میشود، توجه داشته باشید. معمولاً واسطههای تأمین اعتبار بسیار گرانتر هستند.

**برداشت پول بیش از مقدار موجودی از حساب بانکی**  
این کار یکی از گرانترین روشهای برداشت بر پایه اعتبار است و باید سعی کنید حتیالامکان از آن اجتناب ورزید.

## دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

### ضمانت

ضمانت امری تشریفاتی یا انجام کاری بر پایه دوستی نیست. فقط زمانی ضمانت کنید که واقعاً قادر هستید مبلغ ضمانت را پرداخت نمایید.

### مرسولات ناخواسته

لازم نیست برای این مرسولات پولی پرداخت کنید یا آنها را پس بفرستید.

### قرارداد خرید

خرید همیشه با عقد قراردادی بین فروشنده و خریدار صورت میپذیرد.

این امر در زندگی روزمره اغلب با تبادل مستقیم کالا در برابر پول انجام میشود. قراردادهای شفاهی نیز معتبر هستند. اما در خریدهای عمده باید برای قابلیت اثبات، قرارداد را به صورت کتبی منعقد کنید.

### صلاحیت کسبوکار

افراد بالای ۱۸ سال کاملاً صلاحیت کسبوکار دارند و هر نوع عقد قرارداد برای ایشان معتبر است. کودکان و نوجوانان تحت محافظت هستند و فقط به صورت محدود صلاحیت کسبوکار دارند.

## دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

**شرایط و ضوابط عمومی (AGB)**  
این مقررات در قراردادهای اغلب شرکتها از پیش تألیف و بسیار ریز چاپ شده‌اند. با امضایی که می‌کنید پذیرفتن این شرایط را تأیید مینمایید. پیش از خریدهای گرانقیمت، قبل از امضای فرم قرارداد آن را با خود به خانه ببرید و با آرامش آن را بخوانید. اگر شک و شبهه‌ای دارید، نزد موسسات حمایت از مصرفکننده درخواست مشاوره کنید.

**تمدید خودکار قرارداد و قوانین لغو**  
در قراردادهای طولانی مدت به قوانین توافق شده در قرارداد توجه داشته باشید و با نامهای کتبی در "اولین وقت ممکن" درخواست لغو قرارداد خود را اعلام نمایید.

**توافقیهای شفاهی جانبی**  
توافقیها و وعدههای شفاهی برای این که قابلیت اثبات داشته باشند، الزاماً باید در قرارداد مندرج شوند.

**قراردادها الزامآور هستند**  
بهبطور معمول یک طرف قرارداد نمیتواند بدون پرداخت هزینه از قرارداد منعقد شده انصراف دهد.

**هزینه لغو قرارداد**  
این هزینهها اغلب در شرایط و ضوابط عمومی شرکت مشخص شده‌اند و در صورت انصراف ناموجه از قرارداد مطالبه میشوند.

## دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

### حق انصراف

صرفاً در بعضی موارد استثناً مانند کسبوکار خانه به خانه یا عقد قرارداد از راه دور (مثل سفارشهای اینترنتی) میتوان بهطور معمول ظرف ۴۱ روز بدون پرداخت هزینه از قرارداد انصراف داد.

### تأخیر در تحویل

اگر شرکتی طی زمان توافق شده عملکرد خود را ارائه ندهد، میتوانید با تعیین مهلتی (حدوداً) ۴۱ روزه از قرارداد انصراف دهید (با نوشتن نامه‌های کتبی).

### ضمانت حقوقی

در صورت وجود نقص، حق درخواست تعمیر یا تعویض و نیز کاهش قیمت یا برگشت پول خود را دارید. مهلت مربوط به کالاهای منقول (مانند دستگاه تلویزیون) دو سال و اموال غیرمنقول (مانند خانه) سه سال است.

### ضمانت اختیاری

علاوه بر این برخی از شرکتها وعده‌های دیگری مربوط به تعمیر یا تعویض کالای معیوب (اعلان ضمانت) عرضه میکنند.

## دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

"حمایت از مصرفکننده" شامل همه اقدامات و مقررات قانونی میشود که از خریدار کالا یا خدمات در برابر زیان و ضرر محافظت میکند. این امر هم گرانفروشی و هم محافظت در برابر خرید محصولات ناامن و ناسالم را در برمیگیرد.

مصرفکنندگان افرادی هستند که کالا یا خدمات را از شرکتی میخرند.

همیشه شرکتهایی هستند که از عدم آگاهی مصرفکننده به نفع خود سوءاستفاده میکنند.

به همین دلیل، ضرر و زیانهای معمولی که متوجه مصرفکنندگان میشود، مثلاً هنگام اخذ اطلاعات یا اعمال فشار برای فروش از طریق مقررات حمایت از مصرفکننده تعدیل میشوند.

حمایت از مصرفکننده موضوعهای بسیاری را شامل میشود. چه در حوزه مسکن، خورد و خوراک، سفر، سلامتی، تلفن چه پسانداز، تقریباً حوزههای نیست که تحت تأثیر مسائل مربوط به حقوق مصرفکننده نباشد. حتی در موارد عقد قرارداد اعتبار و بیمه، انتخاب ارائهدهنده خدمات اینترنت یا ضمانت برای اعتبار باید خوب تفکر و تأمل کنید تا حتیالامکان از بروز مشکلات آتی جلوگیری شود.

پروژه "دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده" در راستای کمک به افراد دارای پیشزمینه مهاجرت گام برمیدارد تا این افراد

# دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

اطلاعات بیشتری درباره حقوق و امکانات خود داشته باشند.

## اطلاعات بیشتر در مورد پرسشهای مربوط به حمایت از مصرفکننده:

وزارت فدرال کار، امور اجتماعی و حمایت از مصرفکننده (وزارت امور اجتماعی)

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

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

انجمن اطلاع‌رسانی به مصرفکننده (VKI)

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

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

اتاق کار (در همه ایالات)

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

اطلاعات مربوط به مسائل مالی و تعرفهها

[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) (Strom und Gaspreise)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Benzinpreise)

# دانش بیشتر در خصوص حمایت از مصرفکننده

پرسشهای مربوط به تلفن همراه و اینترنت

[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)

راهنمای ادارات

[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)