

Fair Trading

What we can do for you

ما الذي يمكننا أن نفعله لك



دعم المجتمعات المحلية



Fair
Trading

www.fairtrading.nsw.gov.au

Arabic

دعم المجتمعات المحلية

تهدف NSW Fair Trading إلى تحقيق العدل لجميع الأطراف في السوق وذلك بحماية حقوق المستهلكين والتجار، وتمكينهم، والقيام بحملات تثقيفية ذات صلة وفي أوقات مؤاتية، والتواصل مباشرة مع المجتمعات المحلية لرفع مستوى الوعي بقضايا التجارة العادلة.

تتوفر مجموعة من خدمات التجارة العادلة في مواقع Service NSW في كل أنحاء NSW. للمزيد من المعلومات، يُرجى تفقّد الموقع الإلكتروني www.service.nsw.gov.au

عبر عن إعجابك بنا في Facebook
facebook.com/FairTradingNSW



اتبعنا على Twitter
twitter.com/NSW_FairTrading



شاهد مقاطع الفيديو الخاصة بنا في YouTube
youtube.com/NSWOFT



اشترك في إضافاتنا الإخبارية
www.fairtrading.nsw.gov.au



مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز (NSW Fair Trading) - ما الذي نفعله

- التسوق وضمانات المستهلكين
- استئجار وشراء وبيع المنازل
- بناء المنازل وتجديدها
- العيش في الشقق السكنية
- والمشاريع الاجتماعية
- برنامج الحشوات المفككة من عازل الأسبستوس
- القرى التقاعدية
- التعاونيات والجمعيات وجمع التبرعات للأعمال الخيرية
- سلامة المنتجات
- حل النزاعات

للاستفسارات 13 32 20 www.fairtrading.nsw.gov.au

المساعدة اللغوية 13 14 50 (اطلب مترجماً شفهيّاً بلغتك)
1300 723 404 TTY لذوي إعاقات السمع

© ولاية New South Wales عن طريق NSW Fair Trading
سياسة حقوق النشر: www.fairtrading.nsw.gov.au/ftw/Copyright.page

يجب عدم الاعتماد على هذه النشرة كمشورة قانونية.
للمزيد من المعلومات عن هذا الموضوع راجع التشريع المناسب.

شراء سيارة

يمكن أن يكون شراء السيارة والحفاظ عليها عملية مكلفة جداً. لكن معرفة ما الذي تبحث عنه تماماً يعني الفرق بين الاستمتاع بالسيارة والوقوع في خطأ مكلف جداً. تفقّد موقعنا الإلكتروني للاطلاع على مزيد من المعلومات.

العيوب والإصلاحات

إذا كانت لديك شكوى بشأن سيارة جديدة أو مستعملة اشتريتها من وكيل بيع السيارات، اتصل بـ Fair Trading لطلب المساعدة على الرقم 13 32 20. يمكننا أيضاً المساعدة إذا كانت لديك مشاكل بشأن كلفة أو نوعية إصلاحات سيارتك.

المنتجات المأمونة

نقدّم معلومات عن كيفية تقليل الأخطار المنزلية والتأكد من أن المنتجات التي تستخدمها مأمونة. ابحث عن علامة الموافقة الخاصة بالسلامة قبل شراء أجهزة معينة تعمل بالكهرباء أو الغاز في NSW. تفقّد موقعنا الإلكتروني للاطلاع على مزيد من التفاصيل.

يواجه أصحاب المصالح التجارية (بمن فيهم بائعو المفرّق/التجزئة أو بائعو الجملة أو المستوردون أو المصنّعون) عقوبات إذا لم يتقيّدوا بالقوانين الوطنية الخاصة بسلامة المنتجات. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه في NSW يجب الحصول على الموافقة على الكثير من الأجهزة التي تعمل بالكهرباء أو الغاز قبل بيعها. تفقّد موقعنا الإلكتروني للاطلاع على مزيد من المعلومات.

للمزيد من المعلومات عن القوانين والأخبار والتحذيرات المتعلقة بسلامة المنتجات، تفقّد الموقع الإلكتروني الوطني www.productsafety.gov.au أو اطلع على الدعوات الحالية لإعادة المنتجات في الموقع الإلكتروني www.recalls.gov.au





شراء السلع والخدمات

توجد قوانين وطنية تضمن حقوقك في الإصلاح والإبدال واستعادة الثمن عندما تشتري سلعا وخدمات، بما فيها عند الشراء باستخدام طريقة التسليم المؤجل (lay-by) أو بموجب اتفاقية المستهلك عند الاتصال به بدون أن يطلب ذلك من جانب بائع يقوم بطرق بابك أو الاتصال بك هاتفياً.

تتوفر لك حقوق بموجب ضمانات المستهلك حتى وإن لم يكن لديك كفالة أو كفالة ممدّدة. نستطيع أن نعطيك معلومات مجانية لمساعدتك إذا كانت لديك مشكلة مع أحد البائعين. لكن تذكر أن للتجار وبائعي المفرق/التجزئة حقوقهم أيضاً، لذا يجب أن تتأكد من أن تختار ما تريد بطريقة صحيحة وأن تكون لديك المعلومات الكاملة.

الشراء عبر الإنترنت

هل تعرف حقوقك عند الشراء عبر الإنترنت؟ نقدّم نصائح عملية مثل كيفية التعامل مع التجار من خارج أستراليا، واستعادة ثمن مشترياتك أو إعادتها، وحل النزاعات المتعلقة بالشراء عبر الإنترنت، والكثير من الأمور الأخرى. للاطلاع على معلومات عن الشراء عبر الإنترنت تفقّد موقعنا الإلكتروني.

مشاكل الائتمان

نمؤل خدمات استشارات مالية في المجتمع تقوم بمساعدة الأشخاص الذين يواجهون ضائقة مالية. لمعرفة مكان الخدمة الأقرب إليك اتصل بخط الائتمان والديون المباشر (Credit and Debt Hotline) على الرقم 1800 007 007.

للاطلاع على معلومات عن بدائل استخدام الائتمان عالي الكلفة، تفقّد موقعنا الإلكتروني.

جمع التبرعات للأعمال الخيرية

على المنظمات التي تنوي جمع تبرعات للأعمال الخيرية التقيّد بشروط معيّنة. تفقّد موقعنا الإلكتروني للاطلاع على مزيد من التفاصيل.

الجمعيات والتعاونيات

إن تأسيس جمعية أو تعاونية يخلق كياناً قانونياً يمكن أن يوفر لأعضائه حماية قانونية مهمة.

نقدّم مجاناً معلومات ومساعدة ورزماً لتأسيس الجمعيات ورزماً خاصة بمعلومات عن التعاونيات. اتصل بـ Registry Services (اتصل بخدمات أمانة السجل) على الرقم 1800 502 042.

بناء المنازل وتجديدها

هل تفكّر ببناء منزل جديد أو بتجديد منزل؟

تأكّد من أن لدى متعهّد البناء أو الحرفي الذي تريد استخدامه رخصة لهذا العمل قبل استئجاره. بموجب القانون، يجب أن يكون لدى هؤلاء الأشخاص رخصة لتنفيذ مشاريع البناء المنزلية التي تزيد قيمتها على 5000 دولار ولتنفيذ جميع الأشغال التخصّصية مهما كانت كلفتها. تشمل الأشغال التخصّصية مدّ الأسلاك الكهربائية، أو السباكة وتصريف المياه، أو أشغال تمديدات الغاز، أو أشغال تكييف الهواء والتبريد. يمكنك التأكّد من رخص البناء المنزلية مجاناً في موقعنا الإلكتروني.

نقدّم إلى المستهلكين ومتعهّدي البناء والحرفيين معلومات عملية عن العقود الكتابية، والتأمين بموجب Home Building Compensation Fund (صندوق التعويض الخاص ببناء المنازل)، وشروط الدفع التي يجب أن يتبّعها المتعهّدون الرئيسيون والمقاولون والمقاولون من الباطن والموردون، وحل النزاعات المتعلقة بالبناء، والكثير غير ذلك. تفقّد موقعنا الإلكتروني أو اتصل على الرقم 13 32 20.





العيش في شقة سكنية

نقدّم معلومات عن كل جوانب العيش في شقة سكنية أو مشروع اجتماعي، بما في ذلك إدارتها وتنظيمها وحل القضايا المتعلقة بها.

استئجار منزل

نقدّم المساعدة إلى المستأجرين ومالكي العقارات ووكلاء العقارات بشأن حقوقهم ومسؤولياتهم. إذا برزت مشاكل، استخدم خدمة الشكاوى المجانية لدينا الخاصة بالمستأجرين والمقيمين ومالكي العقارات ومديري العقارات. ويمكننا المساعدة في مجموعة من القضايا والاتصال بالطرف الآخر للمساعدة على التفاوض للتوصل إلى اتفاق. للاطلاع على التفاصيل، تفقّد موقعنا الإلكتروني، أو اتصل على الرقم 13 32 20، أو شاهد مقاطع الفيديو التي أنتجناها بعنوان مساعدة بشأن مشاكل الإيجار (*Help with tenancy problems*) عبر YouTube.

شراء بيتك أو بيعه

تسلّح بالمعلومات قبل أن تقوم بشراء أو بيع بيت في مزاد أو بموجب اتفاقية خاصة. ابحث عن الأشياء التي يجب أن تكون مدرّكاً لها إذا كنت تريد الشراء "على الخارطة". وإذا كنت تريد استخدام وكيل عقارات أو اختصاصي في عملية بيع وشراء العقارات تأكد في موقعنا الإلكتروني ممّا إذا كان لديهما ترخيص بذلك.

القرى التعاونية والتجمّعات السكنية على أساس استئجار الأرض

إذا كانت لديك أية أسئلة بشأن حقوقك ومسؤولياتك بصفتك مقيماً أو مشغلاً، حالياً أو في المستقبل، في قرية تعاونية أو تجمّعات سكنية على أساس استئجار الأرض (وهو ما كان يُعرف سابقاً باسم متنزّه سكني)، تفقّد موقعنا الإلكتروني أو اتصل على الرقم 13 32 20.

ندوات معلومات مجانية

عن طريق مناسبات My Place (مكاني) المرغوبة، نقدّم ندوات معلومات مجانية في كل أنحاء NSW للمستهلكين والتجار عن نطاق من المواضيع. ونقوم بالارتباط مع القرى التقاعدية والمكتبات ومراكز رعاية الطفل ومجموعات السكان الأصليين والمجموعات الاجتماعية المحلية الأخرى.

للاستفسار عن مناسبة مجانية في منطقتك، تفضّل الموقع
events.fairtrading.nsw.gov.au

لطلب متحدث مجاني للتحدث إلى مجموعتك الاجتماعية راسلنا بالبريد الإلكتروني على العنوان FairTradingSeminars@finance.nsw.gov.au

موارد تثقيفية عبر الإنترنت

لدينا عدد من مقاطع الفيديو التثقيفية على قناة YouTube ومعلومات بلغات أخرى.

حل النزاعات

نقدّم معلومات مجانية عن حقوقك ومسؤولياتك وخياراتك لحلّ النزاعات مع التجار أو الوكلاء العقاريين أو مالكي العقارات.

إذا كنت تعتقد أن لديك شكوى محقّة، فإن الخطوة الأولى هي أن تبذل كل جهد ممكن لتسوية المشكلة مباشرة مع التاجر أو مقدّم الخدمة.

كن واضحاً وثابتاً ومهذباً واذكر ما هي المشكلة وكيف تريد أن يتم حلّها. احتفظ بكل الوثائق ذات الصلة مثل الإيصالات والضمانات والتسعيرات. إذا لم تتوصّل إلى نتيجة مرضية، قدّم شكوى في الموقع

www.fairtrading.nsw.gov.au أو اتصل بنا على الرقم 13 32 20.

يستطيع موظفونا الاتصال بالطرف الآخر ومحاولة التفاوض بشأن تسوية.

إذا لم نتمكن من التفاوض بشأن قضيتك بنجاح فإنه يمكنك إحالة نزاعك إلى الهيئة المدنية والإدارية في

(NSW (Civil and Administrative Tribunal (NCAT)). توفرّ الهيئة طريقة مستقلة ومنخفضة الكلفة وسهلة الوصول لحلّ النزاعات في قضايا المستهلكين أو الإجراءات.

للمزيد من المعلومات، تفضّل الموقع الإلكتروني www.ncat.nsw.gov.au أو اتصل على الرقم 1300 006 228.



هل تريد أن تبدأ مصلحة تجارية؟

قد تحتاج مصلحتك التجارية إلى بعض الرخص والأذون الحكومية قبل أن تستطيع بدء العمل. لمعرفة أنواع الرخص التي تحتاج إليها تفقّد الموقع الإلكتروني الخاص بخدمة رخص ومعلومات المصالح التجارية الأسترالية (Australian Business Licence and Information Service (ABLIS)) على العنوان ablis.business.gov.au أو اتصل بـ Fair Trading على الرقم 13 32 20.

مهما كانت تجارتك من المهم أن تظلّ مطلعاً على أحدث المعلومات المتعلقة بالقوانين التي تؤثر على قطاعك التجاري. يوفر موقعنا الإلكتروني مجموعة واسعة من المعلومات، بالإضافة إلى آخر إصلاحات القوانين، لمساعدتك على إدارة مصلحتك التجارية، بما في ذلك كيفية تقديم خدمة عالية المستوى، وكيفية التعامل مع الشكاوى، وكيفية حماية نفسك من ضروب الاحتيال التي تستهدف المصالح التجارية.

موارد للمصالح التجارية

يجب أن تتقيّد المصالح التجارية بمتطلبات قانون المستهلكين الأسترالي (Australian Consumer Law (ACL)). هناك موارد تتعلق بـ ACL عن مواضيع أو قطاعات محدّدة تشرح هذه المتطلبات وهي متوفرة للمصالح التجارية، ومن هذه المواضيع أساليب التجارة غير العادلة وضمانات المستهلك. للمزيد من المعلومات تفقّد موقعنا الإلكتروني.

اشترك في enews لدينا

ابقَ مطلعاً على آخر المعلومات واشترك بأخبارنا الإلكترونية المجانية عن العقارات وبناء المنازل والسيارات والشقق السكنية ومواضيع متعدّدة الثقافات وغيرها. للمزيد من المعلومات تفقّد موقعنا التفاصيل.