



هيئة حماية المستهلك  
Consumer Protection Authority  
www.pacp.gov.om



# التسوق الذكي للأجهزة الكهربائية والإلكترونية

ملحق تعريفي تزامناً مع حملة (خلها تدوم)

تدوم  
خلها



# تدوم خلها

## المقدمة

تعمل هيئة حماية المستهلك بشكل مستمر نحو رعاية حقوق المستهلك وتمكينه منها ذاتيا من خلال تعزيز الوعي الاستهلاكي لديه في مختلف الموضوعات ذات العلاقة باختصاصاتها، وبناءً على ذلك فإنها تقدم هذا الكتيب تزامناً مع حملتها التوعوية (خلها تدوم) ليكون مرجعاً للمستهلك في تعاملات التجارية المتعلقة بالأجهزة الكهربائية والإلكترونية، كما سوف يجد بين سطوره شرحاً واضحاً لما يتعلق بموضوع الضمان وسياسة الاستبدال والاسترجاع والاعلانات المضللة، وهو ما سيدعم الوصول لمستهلك مدركٍ وواعٍ بحقوقه وواجباته ووثقاً في تعاملاته التجارية، الأمر الذي سيسهم في بناء بيئة استهلاكية تتسم بالشفافية والوضوح وسوق قائم على التعاملات التجارية العادلة لمختلف الأطراف.



# الفهرس

أولاً: تعريفات عامة ..... ( ٤ )

ثانياً: التسوق الذكي للأجهزة الكهربائية والإلكترونية

المرحلة الأولى: التخطيط قبل شراء الأجهزة ..... ( ٨ )

المرحلة الثانية: خطوات اتخاذ قرار الشراء ..... ( ٩ )

المرحلة الثالثة: خدمات ما بعد البيع ..... ( ١١ )

الضمان ..... ( ١١ )

سياسة الاستبدال والاسترجاع ..... ( ١٤ )

ثالثاً: الإعلانات المضللة

الإعلان المضلل في قانون حماية المستهلك ..... ( ١٨ )

أنواع الإعلانات المضللة ..... ( ١٩ )

تأثير الإعلانات المضللة: ..... ( ١٩ )

رابعاً: نصائح لإطالة عمر الأجهزة

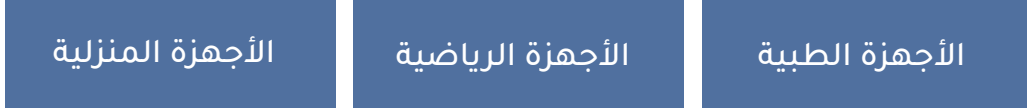
للحفاظ على سلامة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية ..... ( ٢٢ )

أولاً:

# تعريفات عامة



❖ **الجهاز الكهربائي:** جهاز يستخدم إما لتوليد أو لقياس الطاقة الكهربائية لتشغيله. وتشمل جميع الأجهزة المستخدمة في تحويل الطاقة الكهربائية إلى فئات أخرى من الطاقة ، ويمكن تقسيم هذا النوع من الأجهزة إلى:



❖ **الأجهزة الكهربائية المنزلية:** الأجهزة المنزلية، هي آلات كهربائية تساعد في الوظائف المنزلية، مثل الطهي أو التنظيف أو حفظ الطعام، وهي الأكثر شيوعاً واستخداماً، ومن الأمثلة عليها:



❖ **الجهاز الإلكتروني:** جهاز تستخدم في صناعته مواد وأدوات إلكترونية حديثة الصنع، وتمتاز بدقتها وسهولة تركيبها وصيانتها، ويمكن تقسيم هذا النوع من الأجهزة إلى :

١. الهواتف الذكية.
٢. الحواسيب الشخصية.
٣. الأجهزة اللوحية (الآيباد والتابلت).
٤. الأجهزة الذكية المنزلية (أجهزة التكييف والتدفئة، وأجهزة التحكم في الإضاءة).
٥. الأجهزة الصوتية (السماعات اللاسلكية ومكبرات الصوت).

❖ **الضمان:** يعرف الضمان وفق قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية وتعديلاتها: بأنه: «إقرار كتابي صادر عن المزود أو الوكيل التجاري أو المعلن، أو ممن يمثلهم، بخلو السلعة، أو الخدمة - موضوع الضمان - من العيوب، ومطابقتها للمواصفات القياسية، وتعهد باستبدالها، أو إرجاعها ورد قيمتها، أو بإصلاح أي خلل أو عطل يطرأ عليها خلال مدة الضمان».

## ❖ الإعلان المضلل:

هو أحد أشكال الإعلانات التجارية الكاذبة التي تتضمن معلومات خادعة أو خاطئة تضلل الجمهور وتدفعه لاتخاذ قرارات أو سلوكيات مغايرة لطبيعتهم أو لعاداتهم، ويعد الإعلان مضللاً إذا استبعد المعلن بعض المعلومات الهامة التي يجب على المستهلك معرفتها ليتمكن من اتخاذ قرار صائب بخصوص المنتج أو الخدمة المعلن عنها



ثانيا:

**التسوق الذكي  
للأجهزة الكهربائية  
والإلكترونية**

## المرحلة الأولى : التخطيط قبل شراء الأجهزة

يهدف التخطيط قبل الشراء إلى ضمان اتخاذ قرار شراء مدروس ومناسب وفقا للاحتياجات الفعلية والميزانية المتاحة.



- لماذا أحتاج الجهاز وما هي مميزاتة التي تلي احتياجاتي ؟



حدّد احتياجاتك

- ما هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكنك تخصيصه للشراء؟ (فكر فيما تستطيع دفعه مقابل الجودة التي ستحصل عليها في المنتج)



حدّد ميزانيتك

- ما هي الأجهزة المتوفرة في السوق والتي تتوافق مع احتياجاتك وإمكانياتك المالية وما هي منافذ بيعها؟



حدّد الأجهزة المناسبة

- ما هي المزايا والعيوب لكل نوع من الأجهزة المناسبة والمتوفرة في السوق؟
- هل تتوفر خدمة إصلاح الجهاز مستقبلا وكم تكلفتها ومدى ملائمتها مع قدرتك المالية؟ (عليك التركيز على تكاليف الإصلاح أيضًا بجانب تكاليف شرائه)



قارن بين الأجهزة المناسبة

- قارن المزايا المرتبطة بأداء الأجهزة نفسها مثل ضمان الجودة وما يشمله.
- قارن بين المزايا الفرعية كخدمة ما بعد البيع ( التوصيل، الصيانة، جودة أداء خدمة العملاء).



قارن المزايا والإمكانيات الإضافية أو الفرعية





- خذ النصيحة واستشارة الأهل والأصدقاء في مجموعة الاختيارات التي توصلت إليها سابقاً.
- تيقن بأن تجارب الآخرين تفيد كثيراً في كيفية اختيار الأجهزة ؛ لأنها تكشف لك عيوب ومزايا ما بعد الاستخدام، سواء في الجهاز نفسه أو في الصيانة وخدمة ما بعد البيع.



**استشر الأهل  
والأصدقاء  
والمعارف**

- تأكد من تكلفة المبلغ الإجمالي الذي ستدفعه مع حساب الرسوم وسعر الفائدة، فقد ترى أنك إذا دفعت المبلغ الآن كاملاً ستوفر أموالاً كثيرة عما إذا دفعته فيما بعد.



**إن كنت تشتري  
الآن وتسدّد لاحقاً**

- ما هي مقدار الطاقة التي يستخدمها الجهاز؟



**استهلاك الجهاز  
للاتاقة**

- ما هو العمر الافتراضي للجهاز؟
- إن كان الجهاز سيستمر لمدة سنة فقط أو اثنتين؟ اعرف هل ستحتاج لاحقاً لترقيته أو تغييره.



**عمر الجهاز**

## المرحلة الثانية : خطوات اتخاذ قرار الشراء

### من حقل كمستهلك



## ومن واجبات المزود

1 وضع البيانات الخاصة بالجهاز بشكل واضح (السعر، تاريخ الصنع، بلد الصنع، الإمكانيات والخواص، تعليمات الاستخدام، شروط التخزين).

2 إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة والحقيقية عن طبيعة السلعة وجودتها وخصائصها وتجنب ما قد يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط.

3 عند اكتشافه عيبا في السلعة من شأنه الإضرار بسلامة المستهلكين أو ممتلكاتهم بالرغم من أن السلعة قد استعملت أن يبلغ المستهلك والجهات المعنية في غاية السرعة عن الأضرار المحتملة وكيفية توقي حدوثها

4 أن يأخذ على عاتقه ضمان الإصلاح أو الصيانة أو الاستبدال أو الاسترجاع للجهاز والقيام بما التزم به مع المستهلك حسب الاتفاق دون تأخير متعمد أو رفض غير مسبب

5 عدم إخفاء أي سلعة أو الامتناع عن بيعها أو أن يفرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلعة أخرى معها أو يتقاضى ثمنا أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه.

هناك عدد من الخطوات التي تضمن لك شراء الأجهزة بشكل سليم وفق احتياجاتك الفعلي لها، وهي:

التأكد من صحة الإعلانات والعروض الترويجية الخاصة بالجهاز	اختيار الجهاز بناءً على الجودة والسعر المناسب	فحص الجهاز فحفا ظاهريا جيدا قبل شرائها	الشراء من المصادر الموثوقة
قارن الجهاز مع الأجهزة المشابهة له في تأدية الخدمة	تأكد من جميع المميزات والمواصفات التي تتوفر في الجهاز	اسأل عن تجربة الآخرين للأجهزة التي ترغب في شرائها	الاطلاع على بيانات بلد المنشأ للجهاز وبيانات الوكيل أو المستورد
اطلب فاتورة الشراء واحتفظ بها وبشهادة الضمان	اقرأ كتيب استعمال الجهاز، واسأل عن خدمات إعادة الجهاز وسياسة تبديلها	احرص على قراءة شروط وبنود الضمان قبل شراء الجهاز	

الحذر من الضمانات الشفهية خاصة فيما يتعلق بالسلع ذات الاستعمال الطويل

## ..وعند استلامك السلعة لا تنسَ :

- ✓ التحقق من وجود كل المواصفات المتفق عليها.
- ✓ تجربة كل جزء من الأجزاء الظاهرية، مثل: جهاز الريموت، وقدرة التكييف.. إلخ.
- ✓ الحصول على الفاتورة والضمان، مع بيان بمراكز الخدمة المعتمدة.

## المرحلة الثالثة: خدمات ما بعد البيع

هناك عدد من الحقوق المكفولة للمستهلك بعد شراء الأجهزة، والتي تضمن له بقاء الأجهزة معه والحفاظ عليها وصيانتها وتتمثل في حق الضمان، وحق الاستبدال والاسترجاع..

## الضمان :

يعد الضمان أحد حقوق ما بعد البيع التي يجب على المزود توفيرها للمستهلك، ويقع على المزود تحمل كافة الضمانات الواقعة عليه (المصنع، الوكيل) والتي ترتبط بتوفير الخدمة أو السلعة للمستهلك بأكمل وجه.

## أنواع الضمان :

١. **ضمان المصنع:** هو إقرار كتابي صادر عن المزود أو الوكيل التجاري أو المعلن، أو ممن يمثلهم، بخلو السلعة، أو الخدمة - موضوع الضمان - من العيوب، ومطابقتها للمواصفات القياسية، وتعهد باستبدالها، أو إرجاعها ورد قيمتها، أو بإصلاح أي خلل أو عطل يطرأ عليها خلال مدة الضمان».. ويتحمل الإصلاح دون أن يقوم المستهلك بسداد تكلفة الإصلاح.

٢. **الضمان الممدد أو الوكيل:** هو التزام بين طرفين (المزود والمستهلك) وهو أقرب إلى الاتفاق أو العقد، ويمنح بموجب عقد يوقع بينه وبين المشتري، ويتضمن شروطاً خاصة يكون مردها العقد الموقع بين طرفيه، وفقاً للقاعدة الفقهية المقررة أن العقد شريعة المتعاقدين. منها أن يكون هناك رسوم للإصلاح أو الصيانة وقد لا يشمل قطع الغيار التي يشملها ضمان المصنع. مدة الضمان للسلع والخدمات تأتي إما:

### مدة الضمان للسلع والخدمات تأتي إما:

- محددة بنص صريح.
- بحسب الفترة المقررة للسلعة أو الخدمة من المنتج أو المورد الأصلي في بلد المنشأ.
- الفترة المناسبة التي تتفق مع طبيعة السلعة أو الخدمة وفقاً للقواعد والعرف المعمول به للسلعة أو الخدمة.
- الفترة الأطول من الفترات السابقة وهي التي يتوافق عليها الطرفان.

# اشتراطات ومعايير الضمان:

يجوز النص على الضمان في فاتورة  
الشراء أو في وثيقة مستقلة عن  
الفاتورة.

يجب أن تتضمن وثيقة الضمان:

- البيانات الأساسية الخاصة بالسلعة أو الخدمة
- مدة الضمان أو مدة الصيانة
- الخدمة المجانية المقدمة ومدتها ونوعها
- بحسب طبيعة السلعة أو الخدمة.

يتم كتابة نص الضمان باللغة  
العربية، ويمكن أن يكون بلغة أخرى  
أو أكثر إضافة إليها وبخط واضح  
تسهل قراءته.

## سؤال وجواب من القانون في حق الضمان:

**ا- هل يبقى الضمان قائماً لمصلحة المستهلك عند انتقال الملكية من مستهلك آخر؟**  
نعم، يبقى الضمان قائماً لمصلحة المستهلك الذي انتقلت ملكية السلعة إليه، أي إذا باعها  
أو تنازل عنها المستهلك لمستهلك آخر. ويشمل ذلك كافة السلع التي غالباً ما تحتاج  
لضمان أو ضمان ما بعد البيع والصيانة أو خدمة ما بعد البيع أو غيرها من صور الضمان.

لا يجوز الاتفاق على إلغاء الضمان، وفي حالة الاتفاق على ذلك يعتبر اتفاقاً باطلاً بموجب  
نص المادة (١٧) : « للمستهلك في كل الأحوال الحق في الضمان من قبل المزود لكل  
سلعة، ويبقى هذا الضمان قائماً لمصلحة المستهلك الأخير عند انتقال ملكية السلعة إليه،  
ويقع باطلاً كل اتفاق ينص على خلاف ذلك».

## ٢- هل تسري الضمانات الممنوحة للسلع والخدمات على العروض الترويجية؟

نعم، تظل الضمانات مكفولة حتى في حال العروض الترويجية، فبناءً على القانون تسري الضمانات الممنوحة للسلع والخدمات وفقاً لأحكام القوانين والنظم المعمول بها، على كل عرض ترويجي يترتب عليه منح هدية أو خدمة مجانية أو ميزة معينة نظير شراء سلعة أو الحصول على خدمة معينة.»

## ٣- في حال عدم وجود وكيل تجاري لسلعة معينة في السلطنة كيف يمكنني الحصول على الضمانات؟

يلتزم المزود بجميع التزامات الوكيل لكونه يمثله؛ وبالتالي فإنه يتحمل كافة التزاماته تجاه المستهلك، وتتضمن تلك الالتزامات بموجب نص المادة (٣٣) بأن يقوم:

- بتوفير كافة الالتزامات المقررة على منتج السلعة خلال فترة الضمان.
- توفير قطع الغيار وورش الإصلاح اللازمة لتلك السلعة.
- في حال استغرقت مدة الصيانة أو الإصلاح (١٥ يوماً) فأكثر، عليه أن يوفر سلعة مماثلة ويقدمها للمستهلك ليستعملها طوال فترة الصيانة أو الإصلاح دون أي مقابل إلى أن يتسلم المستهلك سلعته..

## ٤- هل يمكنني استرجاع قيمة السلعة في حال لم يلتزم المزود بضمان الإصلاح والصيانة؟

نعم، في حال عدم قيام المزود بتنفيذ الالتزام بضمان الإصلاح والصيانة على النحو الصحيح، يجب عليه رد قيمة السلعة أو الخدمة للمستهلك أو إعادة إصلاحها وصيانتها على الوجه الصحيح. وذلك بموجب المادة (٦٢) من قانون حماية المستهلك . (للإطلاع على القانون)

## ٥- ما مدة ضمان الإصلاح والصيانة؟

يمكن تحديد المدة بناءً على المدة القانونية المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، أو المدة التي يتفق عليها المزود مع المستهلك خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة السلعة أو الخدمة، حيث يلزم المزود بمدة الضمان القانونية أو الاتفاقية، وذلك وفقاً لمصلحة المستهلك..

## سياسة الاستبدال والاسترجاع:

كما يعد الاستبدال والاسترجاع أيضًا أحد حقوق ما بعد البيع التي يجب على المزود توفيرها للمستهلك، حيث نصت المادة (١٦) من قانون حماية المستهلك: «للمستهلك خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه أي سلعة - باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع - الحق في استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية إذا شاب السلعة عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله، شريطة تقديم ما يثبت شراؤها من المزود، وعلى ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة. وتبين اللائحة نوعية السلع التي تنطبق عليها أحكام هذه المادة».



## اشتراطات ومعايير الاستبدال والاسترجاع:

يمكن للمستهلك استبدال أو إعادة السلعة واسترداد قيمتها خلال 15 يوما من تسلمه السلعة في الحالات الآتية:

**1** إذا كان بها عيب غير ناتج عن سوء استخدام المستهلك للسلعة. وقد عرّف المشرع العماني العيب في قانون حماية المستهلك الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 2014/66م في المادة (1) أنه: كل نقص في قيمة أي سلعة أو خدمة أو نفعهما بحسب الغاية المقصودة منها يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة الكاملة بها أو يجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت من أجله، ولا يكون للمستهلك دخل فيه.

**2** إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية. إذ تعد المواصفة القياسية معايير إلزامية معتمدة من المديرية العامة للمواصفات والمقاييس بوزارة التجارة والصناعة.

**3** إذا كانت السلعة لا تؤدي الغرض الذي تم التعاقد من أجله. ويستثنى من ذلك السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع - وعلى المستهلك تقديم ما يثبت شراؤه للسلعة من ذات المزود، ويمكن للمستهلك التعرف على السلع من اللائحة التنفيذية المعدلة بقرار رقم (2022/1م) في نص المادة (2) التي تضمنت ملحقا بالسلع المشمولة بالضمان تطبيقا لهذه المادة. (انقر على النص للتعرف على السلع).

يلتزم المزود باسترجاع السلعة ورد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها دون مقابل، في حال اكتشاف المستهلك عيبا فيها.

## كيف تضمن حقك في الاستبدال والاسترجاع؟

١. التأكد من أن العيب غير ناتج عن سوء الاستعمال.
٢. تقديم طلب استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ استلام السلعة.
٣. تقديم طلب إصلاح العيب خلال مدة الضمان.
٤. تقديم ما يثبت شراء السلعة من المزود.

### سؤال وجواب من القانون في سياسية الاستبدال والاسترجاع

١. ما هي طرق الإثبات التي يمكن أن يستعين بها المستهلك لإثبات وجود عيب في السلعة بحيث يتمكن من استبدالها أو استرجاعها؟

هناك عدد من الطرق التي يمكن للمستهلك الاستعانة بها لإثبات وجود عيب في السلعة بحسب ما ورد في قانون حماية المستهلك وهي الكتابة، وشهادة الشهود، والقرائن وحجية الأمر المقضي، والإقرار واستجواب الخصوم، واليمين، والمعاينة، والخبرة.

٢. هل يمكن للمستهلك الحصول على سلعة بديلة لحين استبدال السلعة المعيبة التي قام بشرائها؟

نعم، يوفر المزود للمستهلك سلعة بديلة تؤدي الغرض ذاته - في حال ما إذا اختار المستهلك إصلاح العيب، وذلك إلى أن يتم إصلاح العيب، وفي حال فشله في إصلاح العيب ذاته لثلاث مرات، يتم استبدال السلعة، أو استرجاعها ورد القيمة، مخصصا منها قيمة استهلاك السلعة وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وذلك بحسب اختيار المستهلك.

٣. هل يحق للمستهلك الحصول على تعويض عن الأضرار التي لحقت به لحين استبدال أو استرجاع السلع المعيبة؟

للمستهلك، في حالة استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها، الحق في التعويض عن الأضرار التي لحقت به، ويكون تحديد قيمة الضرر الذي لحق بالمستهلك نتيجة شرائه السلعة المعيبة، والقيمة التي يجب على المزود دفعها إليه، إما بالاتفاق بين المستهلك والمزود، وإما باللجوء إلى الهيئة وفقا للآلية التي يصدر بها قرار من الرئيس، أو إلى المحكمة المختصة.

٤. من يتحمل تكاليف الإصلاح إذا تبين وجود عيب بالسلعة؟

نعم يلتزم المزود بتحمل جميع تكاليف الإصلاح ورد كامل قيمة السلعة أو الخدمة أو استبدالها، في حال كان الاسترجاع أو الاستبدال هو السبيل الوحيد لمعالجة هذا العيب، وذلك مع عدم الاخلال بأحكام المواد (٣١، ٣٠، ٢٩) من اللائحة. [\(رابط اللائحة\)](#)

## هـ. هل توجد ضمانات للسلع التي يحصل عليها المستهلك من العروض الترويجية أو المسابقات ؟

نعم حيث أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك نصت على أنه: (تسري الضمانات الممنوحة للسلع والخدمات وفقا لأحكام القوانين والنظم المعمول بها، على كل عرض ترويجي يترتب عليه منح هدية أو خدمة مجانية أو ميزة معينة نظير شراء سلعة أو الحصول على خدمة معينة)، وبالتالي فإن الضمانات والالتزامات الواردة في القانون واللائحة تشمل السلع المشتراة أو تلك التي حصل عليها المستهلك نتيجة عرض ترويجي.



ثالثاً:

الإعلانات  
المفضلة

الإعلان التجاري هو تعريف الجمهور بمجموعة من المنتجات أو الخدمات التي تقدمها مؤسسة أو شركة معينة.

وتعتبر الإعلانات المضللة أو الإعلانات الخادعة من أكثر الأساليب الإعلانية غير الأخلاقية المستخدمة لخداع المستهلكين، وهي ظاهرة تركز على تغيير الحقائق وتقديم بيانات غير صحيحة للمستهلك بهدف جذب العملاء وزيادة المبيعات..

## الإعلان المضلل في قانون حماية المستهلك:



نظم المشرع العُماني موضوع الإعلانات المضللة من خلال تضمين مجموعة من المواد في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية وذلك على النحو التالي:

المادة (19) من القانون (يلتزم كل من المزود والمعلن بإمداد المستهلك بمعلومات صحيحة عن السلعة أو الخدمة، وفي جميع الأحوال يجب على المزود أن يبين باللغة العربية وبشكل ظاهر على السلعة المعلومات الخاصة بالسعر والوزن وتاريخ الإنتاج وانتهاء الصلاحية واسم المادة ومكوناتها وبلد المنشأ ورقم المواصفة، وغيرها من البيانات التي تحدد اللائحة، ويجوز كتابة المعلومات المشار إليها بلغة أخرى بالإضافة إلى اللغة العربية، وتحدد اللائحة السلع التي لا يمكن كتابة البيانات عليها).

01

المادة 20 من القانون " يلتزم كل من المزود والمعلن بالشفافية والمصادقية والبعد عن أعمال الدعاية والإعلانات الزائفة أو المضللة عند الترويج عن السلعة أو الخدمة التي يقدمها للمستهلك "

02

البند 10 من المادة (19) من اللائحة" : يحظر على المزود ما يأتي:  
الإعلان عن سلع، أو خدمات، إذا كان من شأن ذلك أن يوقع المستهلك في الخطأ أو التضليل، سواء فيما يتعلق بأحد عناصر السلعة، أو كمية العناصر النافعة بها، أو نوعيتها، أو بياناتها"

03



## أنواع الإعلانات المضللة:

### 1. الإعلانات الزائفة: تقدم معلومات غير صحيحة أو مضللة عن المنتج أو الخدمة.

مثال : تقديم معلومات خاطئة حول خصائص المنتجات أو الخدمة المعلن عنها، مثل أن يكون شكل المنتج أو وزنه أو حجمه مختلفا عما أعلن عنه.

### 2. الإعلانات الخادعة: تستخدم تصويرًا مغلوًا للمنتج أو الخدمة لجذب العملاء.

مثال: الادعاء أن التوصيل مجاني، لكن في الحقيقة يوجد رسوم أخرى على المستهلك دفعها لم يعلن عنها

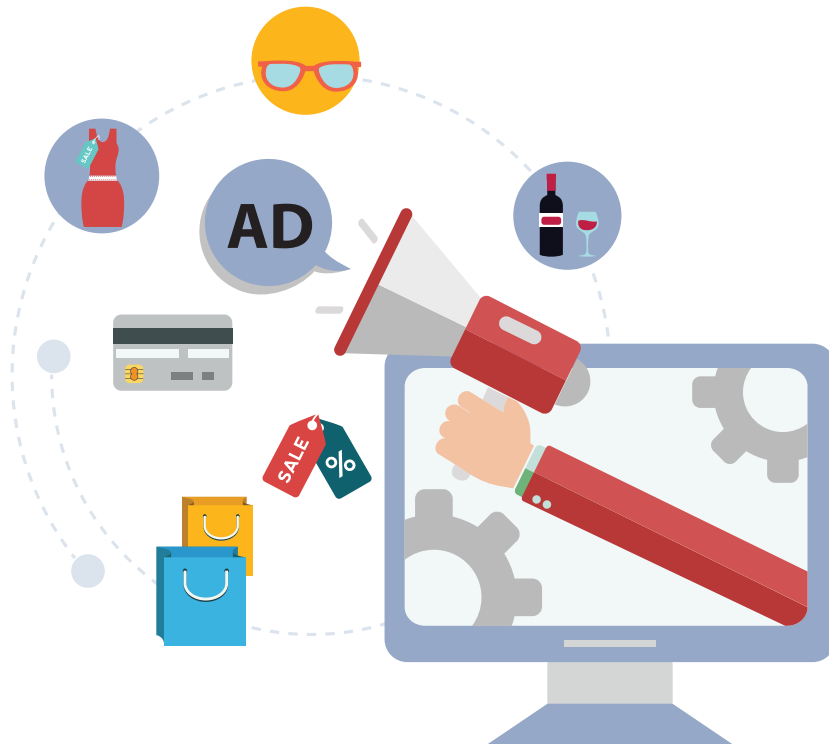
3. الإعلانات القائمة على الخوف: تستخدم لإثارة الخوف لدى المستهلكين وإجبارهم على شراء المنتج أو الخدمة.

4. الإعلانات القائمة على الشهادات الكاذبة: تستخدم شهادات مزيفة لعرض جودة المنتج.

مثال: استعراض جودة وكفاءة المنتج من خلال عرض تجارب لأشخاص لم يستخدموا المنتج

## ❖ تأثير الإعلانات المضللة:

1. تخدع المستهلكين وتجعلهم يشترون منتجات غير ملائمة أو ليست بجودة عالية
2. فقدان الثقة بين المستهلكين والمزودين، مما يؤثر سلبًا على العلاقات التجارية ويقلل من الاستدامة الطويلة الأجل للشركات.



## كيف يمكنك التعرف على الإعلان المضلل؟

1. **تحليل مصدر الإعلان:** لمعرفة من هو المعلن وما هي سمعته.
2. **قراءة الإعلان بعناية:** احرص على فهم العبارات الصغيرة والشروط والأحكام المذكورة بشكل صغير.
3. **التحقق من الادعاءات المفرطة:** فقد يكون ذلك إشارة إلى أنه إعلان، وتذكر أنه لا يوجد شيء مجاني تمامًا.
4. **البحث عبر الإنترنت:** للتحقق من الشهادات والاعتمادات وقراءة تجارب المستخدمين الآخرين.
5. **قراءة الشروط والأحكام :** قد تحتوي بعض الشركات على بنود صغيرة تخفي تفاصيل مهمة، مثل رسوم إضافية أو سياسات إرجاع صارمة.
6. **البحث عن توصيات مستقلة:** قم بالبحث عن توصيات مستقلة من مصادر موثوقة.

رابعاً:

نصائح لإطالة  
عمر الأجهزة

تعتبر الأجهزة الكهربائية والإلكترونية من الأجهزة المكلفة، ولكنها يمكن أن تبقى لفترات زمنية طويلة ما إذا تم استخدامها والمحافظة عليها بالشكل الصحيح، وهنا عدداً من النصائح لضمان دوام الأجهزة لأطول فترة ممكنة :

عدم الضغط على زر التشغيل فترة طويلة إلا إذا كانت طريقة تشغيل الجهاز تتطلب ذلك	المحافظة على وجود مسافة كافية بين الجهاز وأي قطعة أثاث مجاورة لضمان تهوية المحرك	وضع الجهاز على مكان ثابت لحفظ توازنه عند الاستخدام
فصل الجهاز بمجرد الانتهاء من استخدامه	الحرص على تنظيف الجهاز بشكل دوري وبالطريقة الموضحة في التعليمات حتى لا يتلف لسبب بسيط كان بإمكانك تجنبه	الحفاظ على الجهاز جافاً، والحرص على تجفيفه دائماً
قراءة التعليمات في دليل المستخدم واتبعها بعناية	تجنب سحب سلك الكهرباء بشكل عشوائي وسريع	تجنب تشغيل الأجهزة التي تستهلك طاقة كبيرة على نفس مصدر الكهرباء «المشترك»
استخدم مقابس كهربائية آمنة، وتجنب استخدام المقابس المستعملة والمتهاكة	الحرص على فصل التيار الكهربائي عند ملاحظة حدوث تسرب لسائل إلى الجهاز	صيانة الأجهزة أولاً بأول للحفاظ عليها فترة أطول
بعض المنتجات يتطلب الحفاظ على علبة أو عبوة الجهاز والضمان مع الفاتورة، وبعض الماركات يجب أن تحتفظ بحقيبة المحل الذي تم الشراء منه إن أمكن		

# خطوات التخطيط لشراء جهاز جديد

## 1 التعرف على المشكلة

أدرك محمد أن تلفازه معطل ولا يمكن إصلاحه، وهو بحاجة لآخر جديد



## 2 البحث عن المعلومات

تحدث محمد مع أصدقائه لأخذ آرائهم حول أفضل أجهزة التلفاز من خلال تجاربهم



## 3 تقييم البدائل

حصر محمد الأجهزة المتوفرة في السوق وقارن بينها في المميزات والجودة والسعر



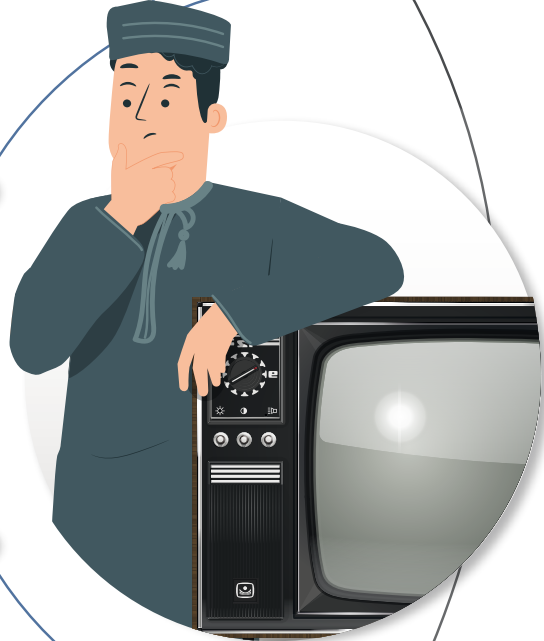
## 4 اتخاذ قرار الشراء

اختار محمد التلفاز المناسب له من حيث المميزات التي يبحث عنها وقدرته المالية



## 5 الضمان والفاتورة

حرص محمد على فحص الجهاز قبل استلامه مع أخذ وثيقة الضمان والفاتورة





تجدد  
م