



verbraucherzentrale

Hamburg

WAS IST EINE VERBRAUCHERZENTRALE?

Hilfe in jeder Lebenslage

العربية

ENGLISH

فارسى

FRANÇAIS

POLSKI

русский

ESPAÑOL

ትግርኛ

WAS IST EINE VERBRAUCHERZENTRALE?

- Wir sind ein gemeinnütziger Verein. Keine Behörde.
- Wir machen keine Gewinne. Wir beraten Sie unabhängig in Ihrer Rolle als Verbraucherin oder Verbraucher.
- Wir werden von der Stadt Hamburg finanziell gefördert, sind aber auch auf Einnahmen aus der Beratung angewiesen.
- Wer wenig oder kein Geld hat, muss auch wenig oder gar nichts für unsere Beratung zahlen.
- Es gibt über 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen in Deutschland.

WAS MACHT EINE VERBRAUCHERZENTRALE?

- Wir informieren, beraten und unterstützen Sie in rechtlichen Fragen. Ihre Anliegen behandeln wir vertraulich.
- Wir decken mit Ihrer Hilfe Missstände auf und machen diese öffentlich.
- Wir vertreten Ihre Interessen gegenüber Unternehmen und der Politik.



ZU WELCHEN THEMEN BERATEN WIR?

Wir informieren und beraten Sie zu (fast) allen Themen, die Sie als Verbraucher im Umgang mit Unternehmen oder beim Konsum von Produkten betreffen.

Einige Beispiele:

Verträge

- ...❖ Wie kann ich aus einem Vertrag rauskommen?
- ...❖ Wie reklamiere ich kaputte Ware oder Mängel?

Telefon, Smartphone, Internet

- ...❖ Worauf muss ich beim Abschluss eines Telefonvertrages achten?
- ...❖ Darf ich im Internet Filme gucken oder Musik hören?

Rundfunkbeitrag

- ...❖ Warum muss ich für Fernsehen bezahlen?
- ...❖ Wie kann ich mich vom Rundfunkbeitrag befreien lassen?

Versicherungen

- ...❖ Warum sollte ich Versicherungen abschließen?
- ...❖ Wieso sind eine Kranken- und eine Haftpflichtversicherung wichtig?

Geld

- ...❖ Wie eröffne ich ein Bankkonto?
- ...❖ Was mache ich, wenn ich Schulden habe?

Energiesparen

- ...❖ Wie kann ich Öl, Gas und Strom sparen?
- ...❖ Warum muss ich in meiner Wohnung Strom selbst bezahlen?

Ernährung

- ...❖ Worauf sollte ich beim Kauf von Lebensmitteln achten?
- ...❖ Wie erkenne ich, ob Lebensmittel halāl sind?

Gesundheit

- ...❖ Wer bezahlt meinen Besuch beim Arzt?
- ...❖ Was kann ich tun, wenn ich falsch behandelt wurde?

... DIE VERBRAUCHERZENTRALE HILFT



Persönlich



Am Telefon



Per Brief, E-Mail oder Fax



Mit Broschüren und Büchern



Im Internet



Bei Vorträgen und Seminaren

Verbrauchenzentralen gibt es schon seit über 60 Jahren. Über ganz Deutschland sind 200 Beratungsstellen verteilt.

Es ist die Aufgabe der Verbrauchenzentralen, Menschen zu informieren und zu beraten. Fragen Sie einen Dolmetscher oder einen Freund, der gut Deutsch kann, ob er Sie gegebenenfalls zu einem Beratungstermin begleiten kann.



Auf der Internetseite der Verbrauchenzentrale Hamburg finden Sie viele kostenlose Informationen. Die Hinweise sind teilweise mehrsprachig erhältlich.

... www.vzhh.de



verbraucherzentrale

Hamburg

6 WHAT IS A CONSUMER ADVICE CENTER?

9 ماذا يفعل مركز حماية المستهلك؟

12 مرکز حمایت از مصرف کنندگان چیست؟

15 QU'EST-CE QU'UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS ?

18 CZYM JEST CENTRALA KONSUMENTÓW?

21 ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

24 QUE ES UNA ORGANIZACIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

27 ቤት ጽሑፊት ኣሓለብኒ ክገብል ኣንከለና ኣንታይ ማለትና ኣዩ?

WHAT IS A CONSUMER ADVICE CENTER?

- We are a non-profit organization, not a government office.
- We offer independent advice to you as a consumer.
- We receive funding from the city of Hamburg, but also rely on income from our advisory services.
- Clients with little or no income pay a reduced rate, or fees are waived.
- There are more than 200 advisory service centers in Germany's network of Consumer Advice Centers.

WHAT DOES A CONSUMER ADVICE CENTER DO?

- We provide information, advice, and support on legal matters. All of our services are strictly confidential.
- With your help, we expose unacceptable conditions and inform the public.
- We represent your interests against companies and the government.



WHAT ISSUES CAN WE HELP YOU WITH?

We offer information and advice on (almost) any issue that you as a consumer might experience with companies or in using products. Some examples:

Contracts

- ...❖ How do I get out of a contract?
- ...❖ How do I submit a complaint about broken or faulty items?

Telephone, smartphone, internet

- ...❖ What is important to note when I sign a contract with a telephone provider?
- ...❖ Am I allowed to watch films or listen to music on the internet?

Broadcast license fee

- ...❖ Why do I have to pay for television?
- ...❖ How can I have the license fee waived?

Insurance

- ...❖ Why do I need insurance?
- ...❖ Why are health insurance and personal liability insurance important?

Money

- ...❖ How do I open a bank account?
- ...❖ What do I do if I have debts?

Saving energy

- ...❖ How can I save oil, gas, and electricity?
- ...❖ Why isn't electricity included in my rent?

Food

- ...❖ What should I pay attention to when buying food?
- ...❖ How do I know if food is ḥalāl?

Health

- ...❖ Who pays for my visit to the doctor?
- ...❖ What can I do if I received the wrong treatment?

THE CONSUMER ADVICE CENTER HELPS



in person



on the telephone



by letter, e-mail, or fax



with brochures and books



on the internet



at lectures and seminars

There have been Consumer Advice Centers in Germany for more than 60 years. Today there are 200 Centers across the country.

The Consumer Advice Centers are there to offer you information and advice. Please ask an interpreter or a friend who can speak German well to accompany you to an appointment with us.



You can find much information free of charge on the Hamburg Consumer Advice Center's website. Some of it is available in several languages.

www.vzhh.de

ماذا يفعل مركز حماية المستهلك؟

- نحن جمعية غير ربحية. ولسنا جهة حكومية.
- نحن لا نحقق أرباحا. بل نقدم لك النصيحة والارشاد بشكل مستقل في دورك كمستهلكة أو مستهلك.
- يتم دعمنا ماليا من مدينة هامبورج ، ولكننا أيضا نعتمد على بعض الدخل من تقديم الاستشارات.
- من ليس لديه نقود أو لديه القليل من المال أو معدومة ، يجب عليه دفع القليل من المال أو قد لا يدفع شيئا مقابل حصوله على ارشاداتنا
- يوجد أكثر من 200 مركز استشاري لمراكز حماية المستهلك

ماذا يفعل مركز حماية المستهلك؟

- نحن نقدم المعلومات وكذلك النصيحة والمشورة والدعم في المسائل القانونية. كما أننا نفعل ذلك بشكل سري تام.
- وبمساعدتكم ، نكشف عن المظالم ونجعلها من القضايا العامة.
- نحن نمثل مصالحك واهتماماتك تجاه الشركات والجهات السياسية.



ما هي الموضوعات التي نقدم فيها المشورة؟

نحن نقدم المعلومات والنصح لك (تقريباً) في جميع المواضيع التي تهتمك كمستهلك في التعامل مع الشركات أو في استهلاك المنتجات. هنا بعض الأمثلة:

العقود

- ❖ كيف يمكنني الخروج من عقد تم إبرامه؟
- ❖ كيف أقدم الشكوى في حالة البضائع المكسورة أو المعيبة؟

الهاتف ، الهاتف الذكي ، الإنترنت

- ❖ ما الذي يجب علي الانتباه إليه عند إبرام عقد هاتف؟
- ❖ هل يمكنني مشاهدة الأفلام أو الاستماع إلى الموسيقى في الإنترنت؟

مصاريف الاشتراك في الراديو

- ❖ لماذا يجب علي أن أدفع مقابل استخدام التلفزيون؟
- ❖ كيف يمكنني الحصول على إعفاء من رسوم البث؟

التأمينات

- ❖ لماذا يجب علي أن أبرام عقد تأمين؟
- ❖ لماذا يعتبر التأمين الصحي والتأمين ضد حوادث الغير مهماً؟

النقود

- ❖ كيف يمكنني فتح حساب مصرفي؟
- ❖ ماذا أفعل إذا كان لدي ديون؟

توفير الطاقة

- ❖ كيف يمكنني توفير النفط والغاز والكهرباء؟
- ❖ لماذا يجب علي أن أدفع مصاريف الكهرباء في شفتي؟

التغذية

- ❖ انتبه عند شراء الطعام!
- ❖ كيف أعرف أن الطعام حلال؟

الصحة

- ❖ من يدفع زيارتي للطبيب؟
- ❖ ماذا يمكنني القيام به إذا تم معالجتني بطريقة خاطئة؟

شخصياً



عن طريق الهاتف



عن طريق رسالة أو بريد إلكتروني أو فاكس



عن طريق الكتيبات والكتب



عن طريق الإنترنت



عن طريق المحاضرات والندوات



مراكز حماية المستهلك موجودة منذ أكثر من 60 عاماً. يوجد 200 مركز استشاري منتشرة في جميع أنحاء ألمانيا.

من مهام مراكز حماية المستهلك إعلام الناس وتقديم المشورة والنصح لهم. الأفضل أن تطلب من مترجم أو صديق يعرف اللغة الألمانية جيداً ، إذا كان بإمكانه مرافقتك في موعد الاستشارة

ستجد على الموقع الإلكتروني لمركز حماية المستهلك بهامبورج العديد من المعلومات المجانية كما أن الملاحظات متوفرة أحياناً بعدة لغات.

❖ www.vzhh.de

ما در چه مواردی مشاوره میدهیم ؟

ما شما را (تقریباً) در همه مسائل راهنمایی و مشاوره میکنیم ، مواردی که در رابطه با خرید اجناس و روابط با شرکت های مختلف میباشد. به عنوان نمونه:

قراردادها

چگونه میتوان قراردادی را فسخ کرد؟

چگونه میتوان اجناسی که ایراد دارند را پس داد ؟

تلفن ، تلفن همراه ، اینترنت

هنگام به پایان رسیدن قرارداد تلفن باید به چه نکاتی توجه کرد ؟

آیا میتوان از طریق اینترنت فیلم تماشا کرد و یا اینکه موزیک گوش داد ؟

سهم رادیو و تلویزیون

چرا باید سهم رادیو تلویزیون را پرداخت کرد؟

چگونه میتوان از پرداخت سهم رادیو و تلویزیون خود را معاف کرد ؟

بیمه ها

چرا بیمه های مختلف نیاز داریم؟

چرا بیمه خدمات درمانی - بیمه مسئولیت مهم هستند ؟

پول

چگونه میتوان حساب بانکی باز کرد ؟

چه راه حلهایی ، برای پرداخت بدهی وجود دارد؟

صرفه جویی در انرژی

چگونه میتوان در مصرف نفت ، گاز و برق صرفه

جویی کرد؟

چرا باید صورت حساب برق خانه خود را پرداخت کرد ؟

تغذیه

برای خرید مواد غذایی باید به چه مواردی دقت کرد ؟

از کجا تشخیص دهیم ، که آیا مواد غذایی حلال هستند یا خیر ؟

سلامتی

چه کسی مخارج دکتر من را پرداخت میکند؟

چه اقدامی میتوان کرد ، اگر درمان اشتباه تشخیص داده شود ؟

مرکز حمایت از مصرف کنندگان چیست ؟

• ما یک موسسه عام المنفعه هستیم . نه یک اداره.
• ما در پی کسب منفعت نیستیم. ما شما را در هر موقعیتی که هستید به طور مستقل به عنوان مصرف کننده مشاوره میدهیم.

• بودجه ما از طرف شهر هامبورگ تامین میشود، با این وجود به مبالغی که از طرف مصرف کنندگان جهت مشاوره پرداخت میشود هم نیاز داریم.

• کسی که کم درآمد و یا اصلاً درآمدی ندارد، میتواند هنگام مشاوره مبلغ کم و یا هیچ مبلغی پرداخت کند.
• در آلمان بیش از 200 مرکز مشاوره جهت حمایت از مصرف کنندگان وجود دارد.

در آلمان بیش از 200 مرکز مشاوره جهت

حمایت از مصرف کنندگان وجود دارد.

- وظیفه مرکز حمایت از مصرف کنندگان چیست ؟
- ما شما را ، در مسائل حقوقی مشاوره میدهیم و حمایت میکنیم. این به صورت محرمانه است.
- ما نابسامانیها را افشا و آنها را علنی میکنیم.
- ما از منافع شما در برابر عرضه کنندگان کالا و خدمات و همچنین در برابر سیاست دفاع میکنیم.



❖ مرکز حمایت از مصرف کنندگان به صورت زیر شما را کمک میکند.

مراجعه شخصی



از طریق تلفن



از طریق نامه ، ایمیل و یا فاکس



از طریق دفترچه های راهنما و کتاب ها



از طریق اینترنت



از طریق جلسات و سمینارها



مراکز مشاوره بیشتر از 60 سال قدمت دارند. و دارای 200 مرکز در آلمان هستند.

مراکز حمایت از مصرف کنندگان وظیفه دارند، مردم را مطلع کنند و مشاوره دهند. شما میتوانید از یک مترجم و یا یکی از دوستان خود درخواست کنید که شما را در جلسات مشاوره همراهی کنند.

QU'EST-CE QU'UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS ?

- Nous sommes une association à but non lucratif, et non une administration.
- Nous ne faisons pas de bénéfices. Nous vous informons et conseillons dans votre rôle de consommateur de manière indépendante.
- Nous sommes soutenus financièrement par la Ville de Hambourg, mais notre budget annuel dépend également des revenus issus des activités de conseil.
- Les consommateurs ayant peu ou pas de revenus peuvent être conseillés gratuitement ou moyennant une participation financière réduite.
- Il existe plus de 200 centres de conseils aux consommateurs en Allemagne.

QUE FAIT UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS ?

- Nous vous informons, vous conseillons et vous soutenons dans vos questions juridiques. Nous traitons vos demandes de manière confidentielle.
- Avec votre soutien, nous décelons des abus et les rendons publics.
- Nous représentons vos intérêts, c'est à dire ceux des particuliers, contre les intérêts des entreprises et ceux des pouvoirs publics.

در سایت اینترنتی مرکز حمایت از مصرف کنندگان شما میتوانید به زبانهای مختلف به خیلی از اطلاعات به صورت مجانی دسترسی پیدا کنید.



www.vzhh.de ❖

SUR QUELS SUJETS POUVONS-NOUS VOUS CONSEILLER ?

Nous vous informons et vous conseillons sur (presque) tous les sujets qui vous concernent en tant que consommateur, dans vos relations avec des entreprises privées ou pour la consommation de biens. Quelques exemples :

Contrats

- ...❖ Comment puis-je résilier un contrat?
- ...❖ Comment puis-je porter réclamation en cas de marchandises cassées ou de défauts dans le produit?

Téléphonie et internet

- ...❖ À quoi dois-je faire attention à la signature d'un contrat téléphonique?
- ...❖ Ai-je le droit de regarder des films ou écouter de la musique sur internet?

Radio et télévision

- ...❖ Pourquoi dois-je payer une redevance pour la télévision?
- ...❖ Dans quel cas puis-je être dispensé de payer la redevance audiovisuelle?

Assurance

- ...❖ Pourquoi devrais-je souscrire une assurance?
- ...❖ Pourquoi l'assurance maladie et l'assurance responsabilité civile sont-elles importantes?

Argent

- ...❖ Comment ouvrir un compte bancaire?
- ...❖ Que dois-je faire si je suis endetté?

Economie d'énergies

- ...❖ Comment puis-je économiser de l'essence, du gaz ou de l'électricité?
- ...❖ Pourquoi dois-je payer moi-même l'électricité de mon appartement?

Alimentation

- ...❖ A quoi dois-je faire attention en faisant mes courses?
- ...❖ Comment savoir si les produits sont halals?

Santé

- ...❖ Qui paie ma consultation chez le médecin?
- ...❖ Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait de ma prise en charge par un professionnel de santé?

...❖ L'ASSOCIATION DE CONSOMMATEUR AIDE



personnellement



au téléphone



par lettre, e-mail ou fax



grâce à des brochures et des livres



sur internet



via des conférences et séminaires

Les associations de consommateurs existent depuis plus de 60 ans. Il existe 200 centres de conseil dans toute l'Allemagne.

Les associations de consommateurs ont pour mission d'informer et de conseiller les particuliers. Si nécessaire, demandez à un interprète ou à un ami qui connaît bien l'allemand s'il peut vous accompagner à une consultation.



Vous pouvez trouver de nombreuses informations gratuites sur le site de l'association de consommateurs de Hambourg – Verbraucherzentrale Hamburg. Certaines informations sont disponibles en plusieurs langues.

...❖ www.vzhh.de

CZYM JEST CENTRALA KONSUMENCKA?

- Jesteśmy stowarzyszeniem użyteczności publicznej (non profit). Nie jesteśmy instytucją państwową.
- Nie generujemy zysków. Doradzamy Państwu niezależnie w roli konsumentki oraz konsumenta.
- Jesteśmy finansowo wspierani przez miasto Hamburg, lecz jednak też zdani na dochody z naszego doradztwa.
- Jeżeli ktoś korzysta z pomocy socjalnej lub posiada niski dochód może otrzymać poradę darmowo lub ulgowo.
- Centrala Konsumencka posiada ponad 200 poradni na terenie Niemiec.

CZYM ZAJMUJE SIĘ CENTRALA KONSUMENCKA?

- Informujemy, doradzamy i wspieramy w kwestiach prawnych. Traktujemy wszystkie sprawy poufnie.
- Z Pańską pomocą odkrywamy nadużycia i podajemy je do publicznej wiadomości.
- Bronimy Pańskich interesów w stosunku do podmiotów gospodarczych oraz polityki.



NA KTÓRE TEMATY UDZIELAMY PORAD?

Informujemy i doradzamy Państwu w prawie całym zakresie zagadnień dotyczącym Pańskiej relacji w roli konsumentki/konsumenta do przedsiębiorstw lub w zagadnieniach dotyczących konsumpcji różnorodnych produktów. Niektóre przykłady:

Umowy

- ...✚ W jaki sposób mogę anulować zawartą umowę?
- ...✚ Jak mam złożyć reklamację wadliwego produktu?

Telefon, Smartfon, Internet

- ...✚ Na co muszę zwrócić uwagę zawierając umowę o telefon?
- ...✚ Czy można oglądać filmy lub słuchać muzyki przez internet bezpłatnie?

Opłata radiowo-telewizyjna

- ...✚ Dlaczego mam obowiązek do opłaty radiowo-telewizyjnej ?
- ...✚ W jakich przypadkach istnieje możliwość zwolnienia mnie z tej opłaty?

Ubezpieczenia

- ...✚ Dlaczego powinienem się ubezpieczyć?
- ...✚ Z jakiego powodu ubezpieczenie zdrowotne i ubezpieczenie OC od (Odpowiedzialności Cywilnej) są dla nas kluczowe?

Finanse

- ...✚ W jaki sposób mogę otworzyć konto w banku?
- ...✚ Co mam zrobić, gdy popadnę w długi?

Oszczędzanie energii

- ...✚ W jaki sposób mogę zaoszczędzić olej, gaz i prąd?
- ...✚ Dlaczego jestem sam odpowiedzialny za opłaty prądu w swoim mieszkaniu?

Żywność

- ...✚ Na co muszę zwrócić uwagę przy zakupie artykułów spożywczych?
- ...✚ W jaki sposób poznam czy wybrane przeze mnie produkty są zdrowotnie bez zarzutu?

Zdrowie

- ...✚ Kto ureguluje mój rachunek za wizytę u lekarza?
- ...✚ Co mogę zrobić gdy lekarz postawił niepoprawną diagnozę?

CENTRALA KONSUMENCA POMAGA



Osobiście



Przez telefon



Listownie, e-mailem lub poprzez faks



Przez broszury i książki



W internecie



Przez wykłady i seminaria

Zadaniem centrali konsumenckiej jest informowanie i doradzanie. W razie braku znajomości języka prosimy przyjść z tłumaczem lub kimś, kto włada językiem niemieckim i może towarzyszyć podczas spotkania.



Na naszej stronie internetowej znajdziecie Państwo wiele bezpłatnych informacji. Wskazówki są częściowo wielojęzyczne.

www.vzhh.de

ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

- Мы являемся некоммерческим объединением. Это негосударственное учреждение.
- Мы не получаем прибыли. Мы предлагаем Вам независимые консультации и поддерживаем Вас в Вашей роли потребителя.
- Мы получаем финансирование от администрации города Гамбурга, но зависим также и от доходов от консультирования.
- У кого мало или вообще нет денег, тот должен заплатить за наши консультации небольшую сумму или не платить вообще ничего.
- В Германии существует более 200 консультационных центров Общества защиты прав потребителей.

ЧЕМ ЗАНИМАЕТСЯ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

- Мы информируем, консультируем и оказываем Вам поддержку в решении юридических вопросов. Мы решаем Ваши проблемы конфиденциально.
- С Вашей помощью мы вскрываем недостатки и придаем их публичной огласке.
- Мы представляем Ваши интересы в отношениях с предприятиями и политическими организациями.



ПО КАКИМ ВОПРОСАМ МЫ КОНСУЛЬТИРУЕМ?

Мы информируем и консультируем Вас (почти) по всем вопросам, с которыми Вы сталкиваетесь при взаимоотношениях с предприятиями или при потреблении продукции. Несколько примеров:

Договора

- ...❖ Как я могу расторгнуть договор?
- ...❖ Как я могу заявить претензию относительно вышедшего из строя товара или имеющих недостатки?

Телефон, смартфон, интернет

- ...❖ На что мне следует обратить внимание при заключении договора на услуги телефонии?
- ...❖ Могу ли я смотреть фильмы или слушать музыку в интернете?

Плата за радиоточку

- ...❖ Почему я должен платить за телевидение?
- ...❖ Как я могу отказаться от оплаты радиоточки?

Страхование

- ...❖ Почему мне следует заключить договора страхования?
- ...❖ Почему так важны медицинское страхование и обязательное страхование гражданской ответственности?

Деньги

- ...❖ Как мне открыть счет в банке?
- ...❖ Что мне делать, если у меня есть долги?

Экономия электроэнергии

- ...❖ Как я могу экономить мазут, газ и электричество?
- ...❖ Почему я должен сам оплачивать электричество в своей квартире?

Питание

- ...❖ На что мне следует обратить внимание при покупке продуктов питания?
- ...❖ Как я узнаю, халяльные ли это продукты?

Здоровье

- ...❖ Кто оплачивает мой визит к врачу?
- ...❖ Что я могу предпринять, если меня неправильно лечили?

❖ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОМОГАЕТ ВАМ



Лично



По телефону



Письмом, по электронной почте
или по факсу



Посредством брошюр и книг



В интернете



При проведении докладов и семинаров

Общества защиты прав потребителей существуют уже более 60 лет. По всей Германии распределены 200 консультационных центров.

Задачей Обществ защиты прав потребителей является информирование и консультирование людей. Спросите переводчика или друга, который хорошо знает немецкий язык, не сможет ли он сопровождать Вас в назначенное время на консультацию.



На интернет-сайте Общества защиты прав потребителей города Гамбурга Вы найдете много бесплатной информации. Частично рекомендации представлены на нескольких языках.

❖ www.vzhh.de

¿QUÉ ES UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR?

- Somos una asociación sin ánimo de lucro. No somos una administración pública.
- No obtenemos ningún tipo de beneficios económicos. Asesoramos a la consumidora y al consumidor de manera neutral e independiente.
- La ciudad de Hamburgo financia una parte de nuestro trabajo, pero nuestra asociación también necesita de sus aportaciones.
- Quién tenga pocos recursos financieros, tiene que pagar poco o nada por el asesoramiento.
- Existen más de 200 Oficinas de Atención al Consumidor en Alemania.

¿QUÉ HACE UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR?

- Le informamos, asesoramos y apoyamos en cuestiones jurídicas. Tratamos su caso con absoluta discreción.
- Gracias a su colaboración identificamos abusos y los hacemos públicos.
- Defendemos sus intereses frente a las empresas y administraciones públicas.



¿EN QUÉ TEMAS LES OFRECEMOS ASESORAMIENTO?

Le asesoramos en (casi) todos los temas que surgen de la relación entre las empresas y los consumidores o asociados al consumo de productos.

Algunos Ejemplos:

Contratos

- ...¿? ¿Cómo puedo anular un contrato?
- ...¿? ¿Cómo reclamo un producto roto o defectuoso?

Teléfono, Smartphone, Internet

- ...¿? ¿A qué aspectos tengo que prestar atención cuando firmo un contrato telefónico?
- ...¿? ¿Puedo mirar películas o escuchar música en internet?

Cuotas ligadas al servicio de radio y televisión

- ...¿? Por qué tengo que pagar por el servicio de la tele y la radio?
- ...¿? ¿Cómo puedo ser liberado del pago de este servicio?

Seguros

- ...¿? ¿Por qué motivo puede ser importante tener un seguro?
- ...¿? ¿Por qué son importantes el seguro de salud y el seguro de responsabilidad civil?

Dinero

- ...¿? ¿Cómo abro una cuenta bancaria?
- ...¿? ¿Qué hacer si tengo deudas?

Ahorrar energía

- ...¿? ¿Cómo puedo ahorrar petróleo, gas y electricidad?
- ...¿? ¿Por qué tengo que asumir el coste de la electricidad en mi departamento?

Alimentación

- ...¿? ¿A qué tengo que prestar atención cuando compro alimentos?
- ...¿? ¿Cómo puedo reconocer si los alimentos son halal?

Salud

- ...¿? ¿Quién paga mi consulta médica?
- ...¿? ¿Qué puedo hacer, cuando me han tratado inadecuadamente?

... LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR LE AYUDA



Personalmente



Por teléfono



Por carta, e-mail ó fax



Con folletos y libros



En internet



Con conferencias y seminarios

Las Oficinas de Atención al Consumidor existen desde hace más de 60 años y cuentan con más de 200 oficinas en toda Alemania.

La tarea de las Oficinas de Atención al Consumidor es informar y asesorar a las consumidoras y los consumidores. Pregunte a una traductora / un traductor o a una amiga / un amigo que hable bien alemán, si puede acompañarle a una cita de asesoramiento.



En la página web de la Verbraucherzentrale Hamburg puede encontrar mucha información gratis. Parte de esta información está disponible en distintos idiomas.

... www.vzhh.de

ቤት ጽሕፈት ኅሕሊኸቲ ከንብል እንከለና እንታይ ማለትና እዩ?

- ንህና መኽሰብ ዘይንደልይ ማዕከላይ ቤት ጽሕፈት ቤት እዩና።
- መኽሰብ ክታዊ ኣይገረክብን ። ከም ተጠቀምቲ መጠን ብዘይገድስ ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ንህበኩም።
- ብከተማ ሃምቡርግ ናይ ገንዘብ ምወላ ደግበሊልና። ዝኾነ ኾይኑ ቦቲ ንገብሮ ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ጽማ ክታዊ ንገብር ኢና።
- ውሁጽ ክታዊ ወይ ከኣ ክታዊ ዘይብሉ ኣንተኾይኑ፣ ዉሁጽ ወይ ከኣ ብዘይ ክፍሊት ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ይረክብ።
- ክብ ሙሉእ ጂርመን ብሕፊሽኩ ልዕሊ 200 ዝኾነ ናይ ቤት ጽሕፈት ኅሕሊኸቲ ጨንፈራት ኣለዉ።

ቤት ጽሕፈት ኅሕሊኸቲ እንታይ እዩ ተግባሩ?

- ንህና ሓበሬታን፣ ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ከም ኡውን ሕጋዊ መልሲ ንዘድልዩም ሕቶታትኩም ብዝምልከት ንጉዳያትኩም ብዕሙንነት ናይ ሓገዝ ኣገልግሎት ንህብ።
- ንትህቡና ሓበሬታን ጥርግን ኣጻሪና ብዕሙንነት ናብ ሕዝቢ ከምዝበጽሖ ንገብር።
- ንሕቶታትኩም ኣንጻር ትካላትን ፖለቲካዊ ማዕከላትን ንኣኹም ወኪልና ንግግን ተልኩም።



ንህቦም ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ድማ?

ሓቢሬታን ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ንህበኩም፡፡ (ዳርጋ) ንኹሉ ጉዳያት ማለትም ንስኹም ከም ተጠቃሚ መጠን ምስ ተካላትን ወይ ከኣ ንብረታት ገዚእኹም ኣብተጥቀሙሉ ኣዋን ብዘምልከት፡፡ ንኣብነት ዝኣክል፡

ውዕላት፡

- ...፡፡ ካብ ዝኣተውኹም ውዕል ከመይ ይወጽእ?
- ...፡፡ ዝተበላሸወ ወይ ከኣ ዝተሰበረ ንብረት ከመይ ገይረ ከምዘምልከት?

ቴሌፎን፣ ስማርት ፎን፣ ኢንተርኔት፡

- ...፡፡ ናይ ቴሌፎን ውዕል ከገብር ከለኹ ከገብሮ ዘለኒ ጥንቓቕ?
- ...፡፡ ኣብ ኢንተርኔት ፊልምታት ምርኣይን ፣ ሙዚቃታት ምስማኻን ይፍቀዷለይ?

ናይ መራኽቢ ብዙሃን ዝኸፈል ግብሪ፡

- ...፡፡ ንምንታይ ንቴሌቪዥን ኣገልግሎት ግብሪ ይኸፍል?
- ...፡፡ ኣብ መራኽቢ ብዙሃን ካብ ዝኸፈል ግብሪ ከመይ ነጻ ይኸውን?

ውህሰነት፡

- ...፡፡ ንምንታይ ናይ ውህሰነት ውዕል ከገብር ኣለኒ?
- ...፡፡ ንምንታይ ኣዩ ናይ ጥኣናን፣ ናይ ንብረት ምዕናው ውህሰነት ኣገዳሲ ዝኸውን?

ገንዘብ፡

- ...፡፡ ብኸመይ ናይ ባንኪ ኣካውንት ክኸፍት ይኸኣል?
- ...፡፡ ዕዳ እንተድኣ ሃልዩኒ እንታይ ከገብር ኣለኒ?

ናይ ጸዓት ምቕጣብ፡

- ...፡፡ ነዳዲ ዘይትን፣ ጋዝን ኢሌትሪክን ብኸመይ ይቕጥብ?
- ...፡፡ ንምንታይ ንሃልኪ ኤሌትሪክ ኣነ ክኸፍል ኣለኒ?

ምግብን መስተን፡

- ...፡፡ መግቢ ከገዝኦ እንከለኹ ኣም ምንታይ ጥንቓቕ ከገብር ይግባኣኒ?
- ...፡፡ ብኸመይ ይፈልጥ እቲ መግቢ "ሃላል" ምኃኑ ዘይምኃኑ?

ጥዕና፡

- ...፡፡ ንኣገልግሎት ህክምና ኣብ ህክምና ቦታ መን ይኸፍላለይ?
- ...፡፡ ኣብ ህክምና ኣገልግሎት ኣብ ምርካብ ባህ እንተዘይበለኒ እንታይ ከገብር ኣለኒ?

...፡፡ ቤት ጽሑፊት ኣሕለኹቲ ዝገብሮ ሓገዛት፡



ብኣካል



ብቴሌፎን



ብደብዳቤ፣ ብ ኢሜይል ወይ ድማ ፋክስ



ብብራራ ጽሑፋትን፣ መጽሓፍትን



ኣብ ኢንተርኔት



ብውልቅን ብኣኼባ መልክዕን

ቤት ጽሑፊት ኣሕለኹቲ ቅድሚያ 60 ዓመታት ዝነበሩ እዩም፡፡ ኣብ መላእ ጂርመን ድማ ብሓፊሽኩ ልዕሊ 200 ዝኾኑ ናይ ምኽሪ ቤት ጽሑፊታት ተዘርጊሖም ኣለዉ፡፡

ናይ ኣሕለኹቲ ቤት ጽሑፊታት ንደቀ ሰባት ሓቢሬታን ናይ ምኽሪ ኣገልግሎትን፣ ናይ ምሓብ ሓለፊነት ኣለዎ፡፡ ኣስተርጓሚ ወይ ድማ ጽቡቕ ቋንቋ ጂርመን ዝዘረብ መሓዛ እንተለኩም፣ ንሶምዑን ኣብቲ ናይ ምኽሪ ኣገልግሎት ኣብ ትረኽቡሉ ናይ ቀጸራ ግዜ ከካይዱኹ ይኸኣሉ ምኃኖም ሕተቶም፡፡



ኣብ ናይ ኣሕለኹቲ ቤት ጽሑፊታት ናይ ኢንተርኔት ድረ ገጽ ብዘይ ክፍሊት ብነጻ ብዙሕ ሓቢሬታታት ይርከቡ፡፡ እዞም ሓቢሬታታት እዚኦም ብኸፋፊ ብብዙሓት ዝተፈለላዩ ቋንቋታት ምርካብ ይከኣል፡፡

...፡፡ www.vzhh.de



IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Hamburg
Kirchenallee 22
20099 Hamburg
www.vzhh.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Michael Knobloch,
Vorstand Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Gestaltung:

Berger & Berger, Hamburg

Fotos:

Verbraucherzentrale Hamburg
Karin Gerdes | Hamburg
Jochen Knobloch | Verbraucherzentrale Hamburg

Stand:

April 2020

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Gefördert mit Mitteln des Hamburger Integrationsfonds
aufgrund eines Beschlusses der Hamburgischen Bürgerschaft.

verbraucherzentrale
Hamburg

➔ Ihr Weg zu uns

Verbraucherzentrale Hamburg
Kirchenallee 22
20099 Hamburg
U S Station Hauptbahnhof,
Ausgang Kirchenallee



Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag,
10 – 18 Uhr
Freitag, 10 – 16 Uhr