

ما هي آرن / ARN؟

اللجنة العامة للشكاوى الاستهلاكية (ARN) هي سلطة حكومية. وتشبه هذه اللجنة المحكمة في عملها، ومهمتها الرئيسية هي أن تنظر في النزاعات بين المستهلكين وأصحاب الشركات بشكل حيادي. إن المستهلك هو الذي يتقدم بالبلاغ.

تقدم اللجنة توصيات حول الكيفية التي ينبغي أن تحل النزاعات وفقها، كأن يقوم أحد أصحاب الشركات بتصحيح خطأ ما في إحدى السلع مثلاً. ولا تعتبر توصيات اللجنة ملزمة، ومع ذلك فإن معظم الشركات تتبع هذه التوصيات.

لا تقدم اللجنة النصح في قضية خاصة. وإن كنت بحاجة إلى النصح يمكنك الاتصال بقسم إرشاد المستهلكين في بلديتك.

يجب أن يكون البلاغ المقدم إلى اللجنة خطياً، ولا يمكن للجنة أن تستقبل إلا البلاغات والخطابات المكتوبة باللغة السويدية. يمكن جلب الاستمارات من [هنا](#).

عادة تستغرق الإجراءات من البلاغ وحتى صدور القرار حوالي ستة أسابيع. وتقوم اللجنة بالنظر في القضية مجاناً.

أقسام اللجنة

تنقسم اللجنة إلى **11** قسماً مختلفاً. وفيما يلي أسماء هذه الأقسام ومجالات عملها:

قسم الأحذية: الأحذية والجزمات.

قسم الأنسجة والمفروشات: الملابس والأقمشة والمفروشات.

قسم البنوك: الخدمات التي تقدمها البنوك والشركات المالية وسماسرة الأوراق المالية.

قسم التأمين: التأمينات وخدمات سماسرة العقارات.

قسم السفر: السفريات واستئجار الأكواخ إلخ.

قسم السكن: السلع والخدمات المتعلقة بالمساكن وتوريد الكهرباء.

القسم العام: السلع والخدمات التي لا تتبع لقسم آخر، كالسلع الرياضية والساعات والبصريات ومهمات النقل.

قسم الغسيل: الخدمات التي تقدمها شركات الغسيل.

قسم القوارب: القوارب الشراعية والقوارب المجهزة بمحركات وتجهيزات القوارب.

قسم الكهرباء: الآلات والإلكترونيات المنزلية.

قسم المحركات: السيارات الجديدة والمستعملة والدراجات النارية والعجلات إلخ.

الحدود الزمنية

لاحظ أن تقديم البلاغ إلى اللجنة العامة للشكاوى الاستهلاكية (ARN) يجب أن يكون في غضون ستة أشهر اعتباراً من تاريخ قيام التاجر برفض مطالبك للمرة الأولى، كلياً أو جزئياً. وإذا لم يُجب التاجر أصلاً على الشكاوى فإن ذلك يعتبر بمثابة رفضه لمطالبك.

علاوة على ذلك يجب أن تتجاوز مطالبتك مبلغاً معيناً.

حدود القيمة

كي يُنظر في البلاغ يُشترط أن تتجاوز مطالبتك حدوداً معينة للقيمة.

تنطبق حدود القيمة التالية لمختلف الأقسام:

500 كرونة: القضايا المتعلقة بقسم الأحذية أو قسم الأنسجة (الملابس والأقمشة) أو القسم العام.

1000 كرونة: القضايا المتعلقة بقسم الكهرباء أو قسم المحركات أو قسم السفريات أو قسم الأقمشة (المفروشات) أو قسم الغسيل.

2000 كرونة: القضايا المتعلقة بقسم البنوك أو قسم السكن أو قسم القوارب أو قسم التأمين.

في حال كان النزاع ذا اهتمام مبدئي أو إن وجدت أسباب خاصة أخرى، فيمكن أن تقرر اللجنة النظر في النزاع حتى وإن كانت المطالبة أقل من حدود القيمة.

استثناءات أخرى

هناك أيضاً استثناءات أخرى. وينطبق ذلك على أنواع معينة من القضايا التي لا تنظر اللجنة فيها.

ينطبق ذلك مثلاً على:

- النزاعات بين أشخاص أفراد أو بين تجار.
- النزاعات المتعلقة بالرعاية الطبية أو الصحية.
- النزاعات المتعلقة بخدمات المحامين.
- النزاعات المتعلقة بشراء العقارات أو المساكن.
- النزاعات المتعلقة بالاستئجار أو النزاعات مع اتحادات مالكي الشقق.
- النزاعات التي تم تقديمها إلى المحكمة للنظر فيها.
- النزاعات المتعلقة بالأعمال الفنية والآثار، لطالما أن النزاع يتعلق بالقيمة الفنية للسلع أو بقيمة اقتنائها.
- النزاعات التي يكون فيها التاجر قد أفلس.

عادة تنحصر دراسة اللجنة في الاتفاقيات التي أبرمت في السويد.

كما يمكن أن ترفض اللجنة القضايا التي لا يمكن التحقيق فيها بشكل كاف أو التي لا تتناسب مع ما تقوم به اللجنة إذا ما أخذنا بالاعتبار الأعمال الكتابية في اللجنة وأشكال عملها المبسطة. قد ينطبق ذلك مثلاً على القضايا التي تشترط جمع الأدلة شفهيًا أو القضايا الكبيرة أو المعقدة التي تتطلب تحقيقاً شاملاً.

كيف تجري الأمور؟

الإجراء الذي تقوم به اللجنة كتابيً بحت. وإذا لم تُرفض القضية لأسباب شكلية فإن اللجنة تطلب من الشركة أن تبدي رأيها بمطالب المستهلك. ويحصل المستهلك بدوره على إمكانية الاطلاع على رد الشركة وإبداء رأيه فيه. يحق لكلا الطرفين تقديم الأدلة الكتابية على شكل عقود أو شهادات فحص مثلاً.

كيف يحسم النزاع؟

يحسم النزاع عادة في اجتماع مع القسم الذي تتبع القضية له. ولا يحق للأطراف المتنازعة أن تحضر الاجتماع.

يكون القسم مخولاً باتخاذ القرار عندما يكون رئيسه وأربعة أعضاء آخرون حاضرين. كما يكون القسم مخولاً باتخاذ القرار عندما يكون رئيسه وعضوان آخران حاضرين ما لم يطالب أحد العضوين بمشاركة أربعة أعضاء. يكون رئيس القسم مجازاً في الحقوق ولديه خبرة في القضاء. أما الأعضاء الأربعة الآخرون فهم من منظمات استهلاكية وتجارية مختلفة.

تحسم القضايا البسيطة، أو تلك التي لا تجيب عنها الشركة، في القسم الإداري.

النزاعات التي تتجاوز حدود السويد

يمكن للمستهلك الذي وقع في نزاع مع تاجر في بلد آخر داخل الاتحاد الأوروبي أن يتصل بمكتب المستهلكين الوطني الذي يتبع له (Euroguichet أو مركز المستهلكين الأوروبي/ European Consumer Centre) للحصول على الإرشاد والمساعدة. توجد قائمة بمكاتب المستهلكين المتوفرة على موقع المفوضية الأوروبية على شبكة الإنترنت. يُسمى مكتب المستهلكين السويدي: الاستهلاك في أوروبا / Konsument Europa.

تعمل هذه المكاتب ضمن شبكة تسمى الشبكة الأوروبية غير القضائية / EEJ-Net بهدف إعطاء المستهلكين إمكانية التوصل إلى حل سريع وبسيط للنزاعات. وتشمل هذه الشبكة أيضاً كلاً من النرويج وأيسلندا. وفي السويد تقع على عاتق اللجنة العامة للشكاوى الاستهلاكية مهمة النظر في النزاعات التي قد تحدث بين مستهلكين من دول أخرى في الاتحاد الأوروبي وتجار سويديين.

فيما يتعلق بالنزاعات المالية، توجد هناك شبكة أوروبية خاصة تعتني بالنزاعات المالية التي تتجاوز حدود البلد الواحد. وبالنسبة للسويد فإن مكتب المستهلكين يدخل في هذه الشبكة، في حين أن اللجنة العامة للشكاوى الاستهلاكية تعتبر الجهة التي تنتظر في النزاعات المالية في السويد.

كذلك يقدم مكتب المستهلكين معلومات حول التجارة الإلكترونية التي تتجاوز حدود البلد الواحد.