



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

居家照顾 ——了解你的 消费者权利



acc.gov.au

当你购买各种商品或服务时，《澳大利亚消费者法》(Australian Consumer Law) 赋予你各种权利。当你购买**居家照顾**商品或服务时，或者通过政府资助的居家照顾套餐获得这些商品或服务时，你拥有同样的权利。所以，无论你使用自己的钱还是政府拨款，了解消费者权利都很重要。

你有权选择自己的居家照顾服务机构

花些时间和不同的服务机构交流，寻找最适合你的服务机构。居家照顾套餐的程序有时间限制，你应该利用这段时间提问题，自己作调查。

如需服务机构名录，请拨打1800 200 422 联系My Aged Care，或使用网站 www.myagedcare.gov.au

仔细考虑或者直接拒绝未经邀请的直销

居家照顾套餐通常不会通过上门或电话进行销售，但如果有居家照顾服务机构或任何销售人员未经邀请而联系你，你一定要知道自己的权利。

根据消费者法，未经邀请的销售人员必须：

- 告诉你他们的姓名、他们代表的企业，以及他们和你联系是为了出售商品或服务
- 交给你或寄给你一份用简明语言编写的协议
- 交给你或寄给你一份表格，让你可以用来取消协议。

避免当场签署任何文件。企业对你施加压力是违法的。销售人员如被要求离开，就必须离开。

如果你和未经邀请直接联系你的人签署了一份协议，消费者法允许**你在10个工作日内改变主意**并取消该协议。

当心虚假承诺

企业作虚假陈述或不提供重要事实是违法的，这样做是误导消费者。

服务机构在向你提供信息时必须坦率诚实。如果他们没有提供承诺的商品或服务，你可能有权获得补偿。

当心骗子，他们可能会假冒企业或政府机构。他们会通过电话、电子邮件、社交媒体或上门推销居家照顾或任何其它商品和服务。除非你能百分之百确定来者的身份，否则绝不要提供任何个人信息或付款。

明白你的居家照顾协议内容

你的居家照顾协议是一份**合同**，其中规定了你的服务条款。

绝对不要在你不明白的任何文件上签名——仔细查看协议，提出疑问。

确定你的协议中包括了重要信息，比如你的照顾和服务计划、预算和你的付款。

协议中应该注意的内容：

- 服务由谁提供
- 服务费用是多少，包括任何解约费
- 改换新的服务机构的程序。

坚持要求协议里包括以下条款：如果服务机构修改协议而你不同意，你无需支付解约费。

就你的居家照顾协议进行咨询

你可以从代言人、法律顾问或家庭成员那里获得协助。代言人可以帮助你制定和复审你的居家照顾协议、照顾计划和预算。

当心居家照顾协议里的不公平条款

消费者法保护你免遭标准合同里的不公平条款之害。

你协议里的权利和义务应该平衡。如果一项条款给服务机构的权利比给你的权利多，而且对于保护服务机构并非必要，该条款就可能是“不公平的”。

允许服务机构未经你同意就修改协议的条款很可能是不公平的。

代言人或法律顾问可以协助你发现不公平条款。

如果你认为某项条款不公平，就要向服务机构提出。如果你无法解决问题，请联系你所在州的消费者保护机构。

如果居家照顾协议发生变化该怎么办

服务机构可能需要修改你的居家照顾协议，但他们只有经你同意后才能这么做。你应该确保自己明白修改的内容对你意味着什么，而且只有在你对修改内容满意的情况下才签名。

你有权获得承诺的商品和服务

在你收到商品或使用服务时偶尔也会出现問題。当你在澳大利亚租用或购买商品或服务时，你将自动获得称为**消费者保障**的权利。

服务必须：

- 提供时细心熟练，令人满意
- 适合其用途或达到你和企业商定的结果
- 在没有商定时间的情况下在合理的时间内提供。

如果没有满足这些保障内容，你可以要求服务机构设法解决问题。这可以包括要求退款或解约，或要求重新提供服务。有些情况下，你还可以对劣质服务造成的损害或损失索赔。

商品必须：

- 质量令人满意——即安全、耐用、无缺陷
- 适合其用途，或适合你告诉企业你需要的用途，并且
- 与所展示的样品或说明相符。

和服务一样，如果商品没有满足相应的保障内容，你有权要求卖家设法解决问题。如果是小问题，你可以要求卖家修复。如果是大问题、完全无法修复的问题，或在合理时间内无法修复的问题，你有权要求退款或更换。

消费者保障不适用于某些情况（例如，如果你改变了主意）。

知道你的资金使用状况

核查服务机构提供的月度对账单，确保内容正确，与你同意支付的数额一致。

如果对账单上的费用未经同意或未曾向你告知，就要向服务机构查询。

你可以随时改换服务机构

你可以出于任何原因改换服务机构，包括获得更合算的交易、更适合你需要的服务，或因为你遇到一些问题。

考虑你改换服务机构是否需要支付解约费。有些服务机构不收解约费。如果他们收解约费，该款项只能从你尚未花掉的资金中收取，所以请核查你的最终账单。

请记住，根据消费者保障的规定，你可能有权终止你的服务。如果你这样做，你的服务机构不应向你收取解约费。

在哪里获得信息或帮助

首先考虑行使你的消费者权利，要求服务机构设法解决问题。各种老年护理服务法律也赋予你权利。如需更多信息或帮助，以下机构或许可以提供协助。

老年人代言网络 (OPAN)

OPAN由全国老年护理服务代言计划提供资金，为老年人提供免费、独立和保密的代言服务。你应该首先试试这个服务。

如需更多信息，请访问网站

www.opan.com.au或致电1800 700 600。

老年护理服务投诉 (Aged Care Complaints)

如果你对自己或别人得到的老年护理服务有任何担忧，可以致电1800 550 552或访问网站www.agedcarecomplaints.gov.au。

我的老年护理服务 (My Aged Care)

如需关于获得居家照顾套餐或寻找服务机构的更多信息，请致电1800 200 422联系My Aged Care。www.myagedcare.gov.au网站有专门为原住民消费者和具有不同需求的人们提供的信息。这包括以其它语言提供的资源。My Aged Care由卫生部提供。

州消费者保护机构

如需查找你附近的消费者保护机构，
请访问网站[www.consumerlaw.gov.au/
consumers](http://www.consumerlaw.gov.au/consumers)

澳大利亚首都领地

Access Canberra - (02) 6207 3000

新南威尔士州

新州公平交易署 - 13 32 20

北领地

北领地消费者事务署 - 1800 019 319

昆士兰州

昆士兰公平交易署 - 13 74 68

南澳大利亚州

消费者和企业服务署 - 131 882

塔斯马尼亚州

塔斯马尼亚消费者、建筑业和职业服务署
- 1300 654 499

维多利亚州

维多利亚消费者事务署 - 1300 55 81 81

西澳大利亚州

西澳大利亚矿业、工业监管与安全署
(消费者保护处) - 1300 304 054

ACCC

如需更多信息，请访问：accc.gov.au/agedcare。如要举报问题，请使用网上表格或致电1300 302 502。

访问网站www.scamwatch.gov.au学会如何识别骗局。

如需联系这些机构的帮助

笔译和口译服务（TIS）

如果你说英语以外的语言，可以致电131 450联系笔译和口译服务。

听力协助

如果你有听力或言语障碍，请联系全国中继服务，网站：www.relayservice.gov.au，电话：133 677。

重要通知

本出版物中的信息仅为一般指南。该信息不构成法律或其它专业建议，不应当作任何司法辖区的法律条文。因为本出版物的目的只是作为一般指南，所以可能会将一些信息普遍化。如果你有任何特殊担忧，应该获取专业建议。

ACCC已尽一切可能，努力提供最新、最准确的信息，但是对该信息的准确性、现时性或完整性不作任何保证。

©澳大利亚竞争与消费者委员会，2018年，根据《澳大利亚知识共享许可协议3.0版——署名》。

ACCC 06/18_1415 www.accc.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION