



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Skrb u kući - upoznajte se sa svojim pravima kao korisnika



acc.gov.au

Kada kupujete robu ili usluge, imate prava na temelju australskog Zakona o potrošnji (Australian Consumer Law). Ista prava imate kada kupujete **home care** dobra i usluge, ili ih primete putem paketa kućne skrbi kojeg financira vlada. Prema tome, bez obzira koristite li svoj novac ili državna sredstva, važno je znati koja su vaša prava kao potrošača.

Imate pravo odabrati svog pružatelja usluga skrbi u kući

Nadite vremena da porazgovarate s raznim pružateljima usluga i pronađete onoga koji je za vas najbolji. Proces utvrđivanja usluga iz paketa skrbi u kući podliježe vremenskim rokovima, ali to vrijeme iskoristite za postavljanje pitanja i vlastito istraživanje.

Za popis pružatelja usluga, nazovite My Aged Care na My Aged Care na 1800 200 422 ili koristite web stranicu www.myagedcare.gov.au

Uzmite si vremena ili jednostavno recite 'ne' nepozvanoj izravnoj prodaji

Paketi skrbi u kući obično se ne prodaju pred vašim ulaznim vratima ili putem telefona, ali važno je znati koja su vaša prava ako vam pristupi pružatelj usluga skrbi u kući ili bilo koji prodavatelj bez poziva.

Na temelju potrošačkog zakona, nepozvani prodavatelji moraju:

- reći svoje ime, poslovnu djelatnost koju predstavljaju te da vas kontaktiraju kako bi vam prodali robu ili usluge
- dati ili poslati vam primjerak sporazuma na jednostavnom i jasnom jeziku
- dati ili poslati vam obrazac kojim možete otkazati sporazum.

Nemojte potpisivati ništa na licu mjesta. Pritisak od strane neke tvrtke je protuzakonit. Prodavci su dužni napustiti vas na zahtjev.

Ako potpišete ugovor s nekim tko vam je pristupio bez poziva, zakon o potrošačima daje **vam 10 radnih dana da se predomislite** i otkazete sporazum.

Obratite pozornost na lažna obećanja

Protuzakonito je da vam poslovne tvrtke daju lažne izjave ili izostavljaju važne činjenice, s namjerom da vas dovedu u zabludu.

Pružatelji moraju biti otvoreni i iskreni kada vam pružaju informacije. Možete imati pravo na pravni lijek ako oni ne pruže ono što su obećali.

Budite svjesni prevaranata koji se mogu pretvarati da su poslovna ili vladina agencija. Mogu vas kontaktirati telefonom, emailom, društvenim

medijima ili osobno u svrhu nuđenja skrbi u kući ili bilo koje kojih drugih dobara i usluga. Nikada ne dajite osobne podatke niti plaćajte, osim ako ste 100% sigurni da su oni ti isti koji se predstavljaju.

Potrudite se razumjeti svoj sporazum o skrbi u kući

Vaš sporazum o skrbi u kući je **ugovor** kojim se određuju uvjeti vaših usluga

Ne potpisujte nikada nešto što ne razmijete – nađite vremena da pregledate sporazum i postavljajte pitanja.

Pobrinite se da sporazum sadrži važne informacije kao što su plan skrbi i usluga, proračun i vaš doprinos.

Na što treba obratiti pozornost u sporazumu:

- tko vam pruža usluge
- koliko će usluga koštati, uključujući eventualne iznose u slučaju napuštanja sporazuma
- postupak prijenosa na novog pružatelja usluga.

Insistirajte na tome da vaš sporazum uključuje uvjet da se naknada za izlazak iz sporazuma neće platiti ako vaš pružatelj usluga izmijeni sporazum na koji vi ne pristajete.

Potražite savjet o svom Sporazumu o skrbi u kući

Pomoć možete dobiti od zastupnika, pravnog savjetnika ili člana obitelji. Zastupnici vam mogu pomoći da odredite i pregledate svoj Sporazum o skrbi u kući, plan skrbi i proračun.

Pazite na nepravedne uvjete u svom Sporazumu o skrbi u kući

Zakon o potrošačima štiti vas od nepoštenih uvjeta u standardnim ugovorima.

Vaš ugovor bi trebao biti izbalansiran po pitanju prava i obveza. Uvjeti mogu biti “nepošteni” ako više prava daju pružatelju usluga nego vama i nije potrebno zaštititi pružatelja usluga.

Uvjeti koji dopuštaju pružatelju da promijeni sporazum bez vašeg pristanka vjerojatno su nepošteni.

Zastupnik ili pravni savjetnik može vam pomoći utvrditi nepravedne uvjete.

Razgovarajte sa svojim pružateljem usluga ako mislite da su uvjeti nepošteni. Ako ne možete riješiti problem, obratite se državnoj agenciji za zaštitu potrošača.

Što učiniti ako se promijeni ugovor o skrbi u kući

Pružatelj sluga će možda trebati promijeniti sporazum o skrbi, ali to bi trebalo učiniti samo uz vaš pristanak. Morate razumjeti što vam izmjene znače i potpišite samo ako ste zadovoljni promjenama.

Imate pravo dobiti ono što je obećano

Povremeno se mogu pojaviti problemi kada primete dobra ili koristite usluge. Kada unajmljujete ili kupujete dobra ili usluge u Australiji, imate automatski prava koja se nazivaju **potrošačkim jamstvima**.

Usluge moraju biti:

- pružane uz prihvatljivu skrb i umješnost
- odgovarati svrsi ili dati rezultate koje ste vi i poslovna djelatnost dogovorili
- biti dostavljene u razumnom roku, ako nije dogovoren rok.

Možete zatražiti od svog pružatelja usluga da riješi problem ako ta jamstva nisu ispunjena. To može uključivati traženje povrata ili otkazivanje ili ponovno obavljanje usluga. U nekim slučajevima možete potraživati i naknadu štete ili gubitka uzrokovanu lošom uslugom.

Dobra moraju:

- biti prihvatljive kvalitete – što znači biti sigurna, trajna i bez nedostataka
- biti prikladna svrsi ili svrsi o kojoj ste upoznali tvrtku, i
- odgovarati pokazanom uzorku ili opisu.

Kao i kod usluga, ako jamstva koja se odnose na dobra nisu ispunjena, imate pravo podnijeti zahtjev prodavatelju da riješi problem. Ako se radi o manjem problemu, možete zatražiti od prodavatelja da to popravi. Ako se radi o velikom problemu ili problemu koji se uopće ne može otkloniti ili se ne može otkloniti u razumnom roku, imate pravo zatražiti povrat novca ili zamjenu.

Potrošačka jamstva ne primjenjuju se u nekim situacijama (npr. ako se predomislite).

Saznajte kako se vaša sredstva troše

Provjerite jesu li mjesečna izvješća od vašeg pružatelja usluga točna i odgovaraju li onome što ste pristali platiti.

Ako pristojbe na vašim izvješćima nisu bile dogovorene ili vam o tome nisu rekli, upitajte svog pružatelja usluga.

Pružatelja usluga možete promijeniti u bilo kojem trenutku

Pružatelje usluga možete primijeniti iz bilo kojeg razloga, uključujući i kako biste dobili bolji sporazum, kako biste bolje zadovoljili svoje potrebe ili zato što ste imali nekih problema.

Razmislite ako trebate platiti izlaznu naknadu radi promjene. Neki pružatelji usluga ne naplaćuju naknade za prekid sporazuma. Ako to učine, novčani penali za napuštanje sporazuma mogu se naplatiti samo iz neiskorištenih sredstava, pa provjerite konačni račun.

Imajte na umu da pod jamstvom potrošača možete imati pravo okončati usluge, a ako to učinite, vaš pružatelj usluga vam ne smije naplatiti naknadu za izlazak iz sporazuma.

Gdje se mogu potražiti informacije ili pomoć

Razmislite o korištenju svojih prava potrošača i najprije zamolite pružatelja usluga da riješi taj problem. Također imate prava na temelju Zakona o starosnoj skrbi. Za više informacija ili pomoć, ove organizacije vam možda mogu pomoći.

Mreža zagovaranja interesa starijih osoba (Older Persons Advocacy Network) (OPAN)

OPAN je financirana od strane Nacionalnog programa zastupanja starijih osoba. Ona pruža besplatne, neovisne i povjerljive usluge zagovaranja starijim osobama. Najprije probajte koristiti ovu uslugu. Za više informacija posjetite www.opan.com.au ili nazovite 1800 700 600.

Pritužbe na skrb o starijim osobama

Ako imate bilo kakvih nedoumica u vezi s uslugama skrbi o starijim osobama koje se pružaju vama ili nekom drugom, nazovite 1800 550 552 ili posjetite www.agedcarecomplaints.gov.au

My Aged Care

Za više informacija o dobivanju paketa skrbi kod kuće ili pronalaženju pružatelja usluga, nazovite My Aged Care na 1800 200 422. Web stranica www.myagedcare.gov.au ima specifične informacije za starosjediteljske potrošače kao i

za osobe s različitim potrebama. To uključuje i resurse na drugim jezicima. Usluge My Aged Care pruža Ministarstvo zdravstva.

Državne agencije za zaštitu potrošača

Pronađite najbližu agenciju za zaštitu potrošača na adresi www.consumerlaw.gov.au/consumers

Australian Capital Territory

Access Canberra – (02) 6207 3000

New South Wales

NSW Fair Trading – 13 32 20

Northern Territory

NT Consumer Affairs – 1800 019 319

Queensland

Office of Fair Trading Queensland – 13 74 68

South Australia

Consumer and Business Services – 131 882

Tasmania

Consumer, Building and Occupational Services Tasmania – 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria – 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Mines, Industry Regulation and Safety (Consumer Protection) Western Australia – 1300 304 054

ACCC

Za više informacija posjetite: accg.gov.au/agedcare. Za prijavu problema koristite online obrazac ili nazovite 1300 302 502.

Posjetite www.scamwatch.gov.au kako biste saznali kako prepoznati prijevare.

Za pomoć u kontaktiranju organizacija

Usluge prevođenja i tumačenja (Translating and Interpreting Service) (TIS)

Ako govorite neki drugi jezik osim engleskog, službu prevođenja i tumačenja možete nazvati na 131 450.

Slušna pomoć

Ako imate oštećenje sluha ili govora, kontaktirajte National Relay Service na www.relayservice.gov.au ili nazovite 133 677.

Važna obavijest

Informacije u ovoj publikaciji služe samo kao opće smjernice. One ne predstavljaju pravne ili druge stručne savjete, i na njih se ne treba pozivati kao na izjavu iz zakona po bilo kojoj jurisdikciji. Budući da su namijenjene samo kao opći vodič, one mogu biti uopćene. Ako imate neki specifični problem koji vam stvara zabrinutost, trebali biste potražiti stručni savjet.

ACCC je poduzeo sve razumne mjere kako bi pružio važeće i točne informacije, ali ne daje nikakva jamstva u pogledu točnosti, valute ili potpunosti tih podataka.

© Australian Competition and Consumer Commission 2018
under a Creative Commons Attribution 3.0 Australia licence.
ACCC 06/18_1415 www.accc.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION