



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Φροντίδα στο σπίτι - γνωρίζετε τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές



acc.gov.au

Όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες έχετε δικαιώματα βάσει του Αυστραλιανού Νόμου Προστασίας Καταναλωτών (Australian Consumer Law). Έχετε τα ίδια δικαιώματα όταν αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες **φροντίδας στο σπίτι**, ή σας χορηγούνται μέσω ενός Πακέτου υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι [Home Care Package] χρηματοδοτούμενο από την κυβέρνηση. Επομένως, εάν χρησιμοποιείτε τα δικά σας χρήματα ή την κυβερνητική χρηματοδότηση, είναι σημαντικό να γνωρίζετε τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές.

Έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε τον δικό σας πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι

Αφιερώστε χρόνο να μιλήσετε σε διάφορους παρόχους και να βρείτε τον καλύτερο για εσάς. Υπάρχουν χρονικά όρια για τη διαδικασία έγκρισης πακέτου υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι, αλλά χρησιμοποιήστε αυτό το χρόνο για να κάνετε ερωτήσεις και να κάνετε την έρευνά σας.

Για πρόσβαση σε λίστα παρόχων υπηρεσιών, καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 ή χρησιμοποιήστε τον ιστότοπο www.myagedcare.gov.au

Μη βιαστείτε ή απλώς πείτε «όχι» στις απρόσκλητες απευθείας πωλήσεις

Κανονικά τα Πακέτα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι δε θα πρέπει να πωλούνται στην πόρτα σας ή μέσω τηλεφώνου, αλλά είναι σημαντικό να γνωρίζετε τα δικαιώματά σας

εάν σας πλησιάσει απρόσκλητα κάποιος πάροχος υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι ή οποιοσδήποτε πωλητής.

Σύμφωνα με τον νόμο προστασίας καταναλωτών, οι απρόσκλητοι πωλητές πρέπει:

- να σας πουν το όνομά τους, την επιχείρηση που εκπροσωπούν και ότι επικοινωνούν μαζί σας για να πωλήσουν αγαθά ή υπηρεσίες
- να σας δώσουν ή να σας στείλουν ένα αντίγραφο συμφωνιών σε απλή και σαφή γλώσσα
- να σας δώσουν ή να σας στείλουν ένα έντυπο που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να ακυρώσετε τη συμφωνία.

Αποφεύγετε να υπογράψετε ο,τιδήποτε επί τόπου. Είναι παράνομο να σας πιέζει μια επιχείρηση. Οι πωλητές πρέπει να φύγουν όταν τους ζητηθεί.

Εάν υπογράψετε συμφωνία με κάποιον που σας πλησίασε απρόσκλητα απευθείας, ο νόμος προστασίας καταναλωτών **σας δίνει 10 εργάσιμες ημέρες να αλλάξετε γνώμη** και να ακυρώσετε τη συμφωνία.

Προσέχετε τις ψευδείς υποσχέσεις

Είναι παράνομο μια επιχείρηση να κάνει ψευδείς δηλώσεις ή να παραλείπει σημαντικές πληροφορίες, και αν το πράξει είναι παραπλανητικό.

Οι πάροχοι πρέπει να είναι ευθείς και ειλικρινείς όταν σας παρέχουν πληροφορίες.

Μπορεί να έχετε δικαίωμα σε επανόρθωση εάν δεν σας παρείχαν όσα υποσχέθηκαν.

Να έχετε το νου σας για απατεώνες που μπορεί να προσποιούνται ότι είναι επιχείρηση ή κυβερνητική υπηρεσία. Μπορεί να επικοινωνήσουν μαζί σας τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή προσωπικά για φροντίδα στο σπίτι ή οποιαδήποτε άλλα αγαθά και υπηρεσίες. Ποτέ μην δίνετε προσωπικά στοιχεία ή πληρωμές εκτός αν είστε 100% σίγουροι ότι είναι αυτοί που λένε ότι είναι.

Κατανοήστε τη Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι

Η Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι είναι το **συμβόλαιο** που καθορίζει τους όρους της υπηρεσίας σας.

Μην υπογράφετε ποτέ κάτι που δεν το κατανοείτε- αφιερώστε χρόνο να εξετάσετε τη συμφωνία και κάντε ερωτήσεις.

Βεβαιωθείτε ότι η συμφωνία σας περιλαμβάνει σημαντικές πληροφορίες, όπως το σχέδιό σας φροντίδας και παροχής υπηρεσιών, τον προϋπολογισμό και τη συνεισφορά σας.

Τι να προσέχετε στη συμφωνία σας:

- ποιος παρέχει τις υπηρεσίες σας
- πόσο θα κοστίσει η υπηρεσία, περιλαμβανομένων των χρεώσεων εξόδου από το συμβόλαιο
- τη διαδικασία μεταφοράς σε νέο πάροχο υπηρεσιών.

Να επιμένετε ότι η συμφωνία σας περιλαμβάνει έναν όρο ότι δεν θα πληρωθούν χρεώσεις εξόδου εάν ο πάροχός σας κάνει αλλαγές στη συμφωνία σας με τις οποίες δε δίνετε τη συγκατάθεσή σας.

Ζητήστε συμβουλές σχετικά με τη Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι

Μπορείτε να λάβετε βοήθεια από συνήγορο δικαιωμάτων, νομικό σύμβουλο ή μέλος της οικογένειας. Οι συνήγοροι δικαιωμάτων μπορούν να σας βοηθήσουν να οργανώσετε και να αναθεωρήσετε τη Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι, το σχέδιο φροντίδας και τον προϋπολογισμό σας.

Προσέχετε τους άδικους όρους στη Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι

Ο νόμος προστασίας καταναλωτών σας προστατεύει από άδικους όρους σε τυποποιημένα συμβόλαια.

Η συμφωνία σας θα πρέπει να περιέχει μια ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Ένας όρος μπορεί να είναι 'άδικος' εάν δίνει περισσότερα δικαιώματα σε πάροχο υπηρεσιών αντί σε εσάς και δεν είναι απαραίτητος για την προστασία του παρόχου.

Ένας όρος που επιτρέπει σε έναν πάροχο να αλλάξει τη συμφωνία σας χωρίς να λάβει τη συγκατάθεσή σας πιθανόν να είναι άδικος.

Ένας συνήγορος δικαιωμάτων ή νομικός σύμβουλος μπορεί να σας βοηθήσει να εντοπίσετε τους άδικους όρους.

Μιλήστε στον πάροχό σας αν νομίζετε ότι ένας όρος είναι άδικος. Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε το θέμα, επικοινωνήστε με την πολιτειακή σας υπηρεσία προστασίας καταναλωτών.

Τι να κάνετε εάν αλλάξει η Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι

Ο πάροχος ενδέχεται να χρειαστεί να αλλάξει τη Συμφωνία σας για Φροντίδα στο Σπίτι, αλλά θα πρέπει να το κάνει μόνο με τη συγκατάθεσή σας. Βεβαιωθείτε ότι καταλαβενετε τι σημαίνουν για εσάς οι αλλαγές και υπογράψτε μόνο εάν είστε ικανοποιημένοι με τις αλλαγές.

Έχετε το δικαίωμα να λάβετε όσα σας υποσχέθηκαν

Περιστασιακά, ενδέχεται να προκύψουν προβλήματα όταν λαμβάνετε αγαθά ή χρησιμοποιείτε υπηρεσίες. Όταν ενοικιάζετε ή αγοράζετε αγαθά ή υπηρεσίες στην Αυστραλία, έχετε αυτόματα δικαιώματα που ονομάζονται **εγγυήσεις καταναλωτών**.

Οι υπηρεσίες πρέπει:

- να παρέχονται με αποδεκτή φροντίδα και δεξιότητα
- να είναι κατάλληλες για το σκοπό αυτό ή να σας προσφέρουν τα αποτελέσματα που συμφωνήσατε εσείς και η επιχείρηση
- να παραδίδονται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, όπου δεν υπάρχει συμφωνημένος χρόνος παράδοσης.

Μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχό σας να επιλύσει ένα πρόβλημα εάν δεν ικανοποιούνται αυτές οι εγγυήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει να ζητήσετε την επιστροφή χρημάτων ή την ακύρωση ή την επανάληψη της παροχής των υπηρεσιών. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορείτε επίσης να ζητήσετε αποζημίωση για βλάβες ή ζημιές που προκλήθηκαν από την κακή υπηρεσία.

Τα αγαθά πρέπει:

- να είναι αποδεκτής ποιότητας- δηλαδή ασφαλή, ανθεκτικά και χωρίς ελαττώματα
- να είναι κατάλληλα για το σκοπό ή για ένα σκοπό που γνωστοποιήσατε στην επιχείρηση και
- να ταιριάζουν με οποιοδήποτε δείγμα ή περιγραφή που έχει δειχθεί.

Όπως και στην περίπτωση των υπηρεσιών, εάν δεν τηρούνται οι εγγυήσεις σχετικά με τα αγαθά, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε από τον πωλητή να επιλύσει το πρόβλημα. Εάν πρόκειται για ένα μικρό πρόβλημα, μπορείτε να ζητήσετε από τον πωλητή να το διορθώσει. Εάν πρόκειται για ένα σημαντικό πρόβλημα ή για ένα πρόβλημα που δεν μπορεί να διορθωθεί καθόλου ή εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε την επιστροφή των χρημάτων σας ή να αντικατασταθεί.

Οι εγγυήσεις καταναλωτών δεν ισχύουν σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. εάν αλλάξετε γνώμη).

Κατανοείτε πώς δαπανώνται τα χρήματά σας

Ελέγχετε ότι οι μηνιαίες καταστάσεις από τον πάροχό σας είναι σωστές και ταιριάζουν με το τι έχετε συμφωνήσει να πληρώνετε.

Εάν υπάρχουν χρεώσεις στις καταστάσεις σας για τα οποίες δεν έχετε συμφωνήσει ή δεν σας ενημέρωσαν για αυτές, ρωτήστε τον πάροχό σας.

Μπορείτε να αλλάξετε πάροχο οποτεδήποτε

Μπορείτε να αλλάξετε τους παρόχους υπηρεσιών για οποιονδήποτε λόγο, περιλαμβανομένων καλύτερης συμφωνίας, καλύτερης κάλυψης των αναγκών σας ή επειδή αντιμετωπίσατε ορισμένα προβλήματα.

Εξετάστε αν θα χρειαστεί να πληρώσετε χρέωση εξόδου από το συμβόλαιο για να αλλάξετε πάροχο υπηρεσιών. Ορισμένοι πάροχοι δεν χρεώνουν τέλη εξόδου. Εάν το κάνουν, τα ποσά εξόδου μπορούν να αφαιρεθούν μόνο από τα αχρησιμοποίητα χρήματά σας, οπότε ελέγξτε τον τελικό λογαριασμό σας.

Να θυμάστε ότι σύμφωνα με τις εγγυήσεις καταναλωτών, ίσως έχετε το δικαίωμα να τερματίσετε την υπηρεσία σας και αν το κάνετε, ο πάροχος δεν πρέπει να σας χρεώσει τέλη εξόδου.

Πού να βρείτε πληροφορίες ή βοήθεια

Σκεφθείτε να χρησιμοποιήσετε πρώτα τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής και ζητήστε από τον πάροχο υπηρεσιών να διορθώσει το πρόβλημα. Έχετε επίσης δικαιώματα σύμφωνα με τους νόμους περί Φροντίδας Ηλικιωμένων. Για περισσότερες πληροφορίες ή βοήθεια, θα μπορούσαν να σας βοηθήσουν οι παρακάτω οργανισμοί.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Το Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων Ατόμων (OPAN) χρηματοδοτείται από το Εθνικό Πρόγραμμα Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων. Παρέχει δωρεάν, ανεξάρτητες και εμπιστευτικές υπηρεσίες υπεράσπισης σε ηλικιωμένους. Θα πρέπει πρώτα να δοκιμάσετε αυτήν την υπηρεσία. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το www.opan.com.au ή καλέστε το 1800 700 600.

Aged Care Complaints

Εάν έχετε οποιουσδήποτε λόγους ανησυχίας σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που παρέχονται σε εσάς ή σε κάποιο άλλο άτομο, μπορείτε να καλέσετε το 1800 550 552 ή επισκεφθείτε το www.agedcarecomplaints.gov.au

My Aged Care

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε πακέτο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι ή την εξεύρεση παρόχου υπηρεσιών, καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422. Ο ιστότοπος www.myagedcare.gov.au

περιέχει συγκεκριμένες πληροφορίες για τους αυτόχθονες καταναλωτές καθώς και για τα άτομα με ποικίλες ανάγκες. Αυτές περιλαμβάνουν πληροφορίες σε άλλες γλώσσες. Η My Aged Care παρέχεται από το Υπουργείο Υγείας.

Πολιτειακές Αρχές Προστασίας Καταναλωτών

Βρείτε την πλησιέστερη αρχή προστασίας καταναλωτών στο www.consumerlaw.gov.au/consumers

Επικράτεια Αυστραλιανής Πρωτεύουσας Access Canberra – (02) 6207 3000

Νέα Νότια Ουαλία NSW Fair Trading – 13 32 20

Βόρεια Επικράτεια NT Consumer Affairs – 1800 019 319

Κουηνσλάνδη Office of Fair Trading Queensland – 13 74 68

Νότια Αυστραλία Consumer and Business Services – 131 882

Τασμανία Consumer, Building and Occupational Services Tasmania – 1300 654 499

Βικτώρια Consumer Affairs Victoria – 1300 55 81 81

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

ACCC

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το: accg.gov.au/agedcare. Για να αναφέρετε ένα πρόβλημα χρησιμοποιείτε το έντυπο διαθέσιμο ηλεκτρονικά [online] ή καλέστε το 1300 302 502.

Επισκεφθείτε το www.scamwatch.gov.au για να μάθετε πώς να εντοπίζετε τις απάτες.

Για βοήθεια να επικοινωνείτε με οργανισμούς

Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS)

Εάν μιλάτε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής, μπορείτε να καλέσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 131 450.

Βοήθεια για προβληματική ακοή

Εάν έχετε πρόβλημα ακοής ή ομιλίας, επικοινωνήστε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο www.relayservice.gov.au ή καλέστε το 133 677.

Σημαντική σημείωση

Οι πληροφορίες στην παρούσα δημοσίευση είναι μόνο για γενική καθοδήγηση. Δεν συνιστούν νομικές ή άλλες επαγγελματικές συμβουλές και δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται ως νομική δέσμευση σε οποιαδήποτε δικαιοδοσία. Επειδή προορίζονται μόνο ως γενική καθοδήγηση, μπορεί να περιέχουν γενικεύσεις. Θα πρέπει να λάβετε επαγγελματικές συμβουλές εάν έχετε τυχόν συγκεκριμένους λόγους ανησυχίας.

Η ACCC έχει καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να παράσχει τρέχουσες και ακριβείς πληροφορίες, αλλά δεν παρέχει καμία εγγύηση σχετικά με την ακρίβεια, την επικαιρότητα ή την πληρότητα αυτών των πληροφοριών.

© Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών 2018 βάσει της Αυστραλιανής άδειας Creative Commons Attribution 3.0.

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



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

