



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

गृह देखभाल - अपने उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जानें



acc.gov.au

जब आप कोई सामान या सेवाएँ खरीदते/खरीदती हैं, तो आपके पास ऑस्ट्रेलियाई उपभोक्ता कानून (Australian Consumer Law) के तहत अधिकार होते हैं। जब आप **गृह देखभाल** से संबंधित सामान या सेवाएँ खरीदते/खरीदती हैं, या जब आप एक सरकारी निधिकृत गृह देखभाल पैकेज के माध्यम से उन्हें प्राप्त करते/करती हैं, तो भी आपके पास वही अधिकार होते हैं। इसलिए चाहे आप अपने पैसे या सरकारी निधि का उपयोग करें, आपके लिए अपने उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जागरुक होना महत्वपूर्ण है।

आपके पास अपने गृह देखभाल प्रदाता का चयन करने का अधिकार है

अलग-अलग प्रदाताओं के साथ बात करने के लिए समय निकालें और अपने लिए सबसे अच्छे प्रदाता की खोज करें। गृह देखभाल पैकेज प्रक्रिया के लिए समय-सीमाएँ लागू होती हैं, लेकिन प्रश्न पूछने और अपना अनुसंधान करने के लिए इस समय का उपयोग करें।

प्रदाताओं की सूची के लिए मेरी वृद्ध देखभाल (माई एजड केयर) को 1800 200 422 पर कॉल करें या वेबसाइट www.myagedcare.gov.au का उपयोग करें।

अपना समय लें या अनिमंत्रित सीधी बिक्रियों के लिए बस 'नहीं' कहें

सामान्यतः गृह देखभाल पैकेज आपके घर के द्वार पर या फोन के माध्यम से नहीं बेचे जाएँगे, लेकिन यदि कोई गृह देखभाल प्रदाता या विक्रेता आपसे निमंत्रण दिए बिना संपर्क करता है, तो आपके लिए

अपने अधिकारों के बारे में जागरुक होना महत्वपूर्ण है।

उपभोक्ता कानून के तहत, अनिमंत्रित विक्रेताओं को:

- अपना नाम तथा उस व्यवसाय का नाम बताना होगा जिसका वे प्रतिनिधित्व करते हैं, तथा यह भी बताना होगा कि वे सामान या सेवाएँ बेचने के लिए आपसे संपर्क कर रहे हैं
- सरल और स्पष्ट भाषा में समझौते की एक प्रति देनी या भेजनी होगी
- समझौता रद्द करने हेतु एक फॉर्म देना या भेजना होगा।

कहीं भी तुरंत हस्ताक्षर न करें। किसी भी व्यवसाय के लिए आपके ऊपर दबाव डालना कानून के विरुद्ध होता है। निवेदन किए जाने पर विक्रेता को वहाँ से चले जाना होगा।

यदि आप किसी ऐसे व्यक्ति के साथ समझौते पर हस्ताक्षर करते/करती हैं जिसने निमंत्रण के बिना सीधे आपसे संपर्क किया हो, तो उपभोक्ता कानून आपको अपना मन बदलने और समझौते को रद्द करने के लिए **10 व्यावसायिक** दिनों का समय देता है।

झूठे वादों के प्रति सचेत रहें

किसी भी व्यापार के लिए ऐसी स्थिति में झूठे वक्तव्य प्रस्तुत करना या महत्वपूर्ण तथ्यों को न बताना अवैध होता है, जहाँ ऐसा करना भ्रामक हो।

प्रदाताओं को आपको जानकारी देते समय स्पष्ट होना चाहिए और सच बोलना चाहिए। यदि आपको दिया गया वादा पूरा न किया जाए, तो आपके पास सुधार प्राप्त करने का अधिकार हो सकता है।

ऐसे घोटाले करने वाले व्यक्तियों के प्रति सचेत रहें जो किसी व्यवसाय या सरकारी एजेंसी से होने का दिखावा कर सकते हैं। वे गृह देखभाल या किसी अन्य सामान और सेवाओं के बारे में फोन, ईमेल, सामाजिक मीडिया या व्यक्तिगत रूप से आपसे संपर्क कर सकते हैं। जब तक आप 100% सुनिश्चित न हों कि वे वही हैं जो वे स्वयं को बताते हैं, तब तक व्यक्तिगत जानकारी या पैसे कभी न दें।

अपने गृह देखभाल समझौते को समझें

आपका गृह देखभाल समझौता एक **अनुबंध** होता है जो आपकी सेवा की शर्तों को निर्धारित करता है।

कभी भी ऐसे किसी कागज़ पर हस्ताक्षर न करें जो आपकी समझ में न आया हो - समझौते को देखने-परखने और प्रश्न पूछने के लिए अपना समय लें।

यह सुनिश्चित करें कि आपके अनुबंध में आपकी देखभाल और सेवाओं की योजना, बजट और आपके योगदान जैसी महत्वपूर्ण जानकारी शामिल है।

अपने समझौते में किन बातों के लिए देखें:

- आपको कौन सेवाएँ प्रदान कर रहा है
- सेवा का शुल्क क्या होगा, जिसमें निकासी शुल्क भी शामिल होने चाहिए
- एक नए प्रदाता के पास स्थानांतरण करने की प्रक्रिया।

यदि आपका प्रदाता आपके अनुबंध में ऐसे कोई परिवर्तन करता है जिनसे आप सहमत नहीं हैं, तो अपने अनुबंध में निकासी शुल्क न देने की शर्त शामिल किए जाने पर जोर दें।

अपने गृह देखभाल समझौते के बारे में सलाह लें

आप किसी वकील, कानूनी सलाहकार, या परिवार के सदस्य से सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं। वकील आपके गृह देखभाल समझौते, देखभाल योजना और बजट की स्थापना और समीक्षा करने में आपकी सहायता कर सकते हैं।

अपने गृह देखभाल समझौते में अनुचित शर्तों के प्रति सचेत रहें

उपभोक्ता कानून आपको मानक अनुबंधों में अनुचित शर्तों से संरक्षण प्रदान करता है।

आपके अनुबंध को अधिकारों और जिम्मेदारियों का एक संतुलन होना चाहिए। यदि कोई शर्त आपके प्रदाता को आपकी तुलना में अधिक अधिकार देती है और प्रदाता की सुरक्षा के लिए आवश्यक नहीं है, तो यह 'अनुचित' हो सकती है।

आपकी सहमति के बिना प्रदाता को आपके अनुबंध में परिवर्तन करने की अनुमति देने वाली कोई भी शर्त संभावित रूप से अनुचित होती है।

वकील या कानूनी सलाहकार आपको अनुचित शर्तों की पहचान करने में सहायता दे सकता है।

यदि आपको लगे कि कोई शर्त अनुचित है, तो अपने प्रदाता के साथ बात करें। यदि आप इस मुद्दे को हल न कर पाएँ, तो अपने राज्य की उपभोक्ता संरक्षण एजेंसी से संपर्क करें।

यदि आपके गृह देखभाल अनुबंध में कोई परिवर्तन किया जाए, तो क्या करें

प्रदाता को आपके गृह देखभाल अनुबंध में परिवर्तन करने की आवश्यकता हो सकती है, लेकिन उसे केवल आपकी सहमति के साथ ही ऐसा करना चाहिए। यह सुनिश्चित करें कि आप इस बात को समझते/समझती हैं कि आपके लिए परिवर्तनों के क्या अर्थ हैं और जब आप परिवर्तनों से खुश हों, केवल तभी हस्ताक्षर करें।

आपके पास दिए गए वादे के अनुरूप सेवाएँ प्राप्त करने का अधिकार है

कभी-कभी आपको सामान प्राप्त करते समय या सेवाओं का उपयोग करते समय समस्याएँ हो सकती हैं। जब आप ऑस्ट्रेलिया में सामान या सेवाओं को किराए पर लेते/लेती हैं या उन्हें खरीदते/खरीदती हैं, तो आपके पास कुछ स्वतः अधिकार होते हैं जिन्हें **उपभोक्ता गारंटियाँ** कहा जाता है।

सेवाओं को:

- स्वीकार्य देखभाल और कुशलता के साथ प्रदान किया जाना चाहिए
- उद्देश्य के लिए उपयुक्त होना चाहिए या उन्हें वे परिणाम उपलब्ध कराने चाहिए जिनके लिए आप और व्यवसाय सहमत हुए थे
- यदि कोई सहमत समय न हो, तो एक उचित अवधि के अंदर उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

यदि आपकी गारंटियों को पूरा न किया जाए, तो आप अपने प्रदाता से समस्या को ठीक करने के लिए कह सकते/सकती हैं। इसमें पैसा वापिस करने या सेवाओं को रद्द करने या दोबारा उपलब्ध कराए जाने के लिए कहना शामिल हो सकता है। कुछ मामलों में आप खराब सेवा के कारण होने वाले नुकसान या हानि के लिए मुआवज़े का दावा भी कर सकते/सकती हैं।

सामान को:

- स्वीकार्य गुणवत्ता का होना चाहिए – मतलब सुरक्षित, टिकाऊ और दोषमुक्त
- उद्देश्य के लिए उपयुक्त होना चाहिए, या आपके द्वारा व्यवसाय को बताए गए उद्देश्य के लिए उपयुक्त होना चाहिए, और
- किसी भी दिखाए गए नमूने या विवरण के अनुरूप होना चाहिए।

सेवाओं की तरह ही यदि सामान से संबंधित गारंटियाँ पूरी न की जाएँ, तो आपके पास समस्या को ठीक करने के लिए विक्रेता के पास दावा करने का अधिकार होता है। यदि यह एक मामूली समस्या हो, तो आप विक्रेता से इसे ठीक करने के लिए कह सकते/सकती हैं। यदि यह एक बड़ी समस्या हो, या ऐसी कोई समस्या हो जिसे बिल्कुल भी सुधारा न जा सके या समुचित समय के अंदर ठीक न किया जा सके, तो आपके पास अपने पैसे वापस प्राप्त करने या इसके बदले में दूसरा सामान प्राप्त करने का अधिकार होता है।

कुछ परिस्थितियों में उपभोक्ता गारंटियाँ लागू नहीं होती हैं (उदाहरण के लिए, यदि आपका मन बदल जाए)।

यह समझें कि आपके धन को कैसे खर्च किया जाता है

प्रदाता से प्राप्त अपने मासिक बयानों की जाँच करें कि क्या ये सही हैं और क्या ये उस राशि से मेल खाते हैं जिसका भुगतान करने के लिए आपने सहमति दी थी।

यदि आपने अपने बयानों में दर्शाए गए शुल्कों के लिए सहमति नहीं दी थी या आपको उन शुल्कों के बारे में नहीं बताया गया था, तो अपने प्रदाता से पूछें।

आप किसी भी समय प्रदाता बदल सकते/सकती हैं

आप किसी भी कारणवश अपना प्रदाता बदल सकते/सकती हैं, जिनमें बेहतर सौदा प्राप्त करना, अपनी आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से पूरा किया जाना, या आपको समस्याएँ होना शामिल है।

इस बात पर विचार करें कि क्या आपको अपना मन बदलने की स्थिति में निकासी शुल्क चुकाना होगा या नहीं। कुछ प्रदाता निकासी शुल्क नहीं लेते हैं। यदि वे निकासी शुल्क लें, तो यह राशि केवल आपके कोष में बचे हुए धन से निकाली जा सकती है, इसलिए अपना अंतिम बिल देखें।

याद रखें कि उपभोक्ता गारंटियों के तहत आपके पास अपनी सेवा समाप्त करने का अधिकार हो सकता है और यदि आप ऐसा करें, तो आपके प्रदाता को आपसे निकासी शुल्क नहीं लेना चाहिए।

जानकारी या सहायता के लिए कहाँ जाएँ

पहले अपने उपभोक्ता अधिकारों का उपयोग करने और प्रदाता से समस्या को ठीक करने के लिए कहने के बारे में विचार करें। आपके पास वृद्ध देखभाल कानूनों के तहत भी अधिकार होते हैं। ये संगठन और अधिक जानकारी या सहायता प्रदान करने में सक्षम हो सकते हैं।

वयोवृद्ध व्यक्ति वकालत नेटवर्क (ओपीएएन)

ओपीएएन को राष्ट्रीय वयोवृद्ध देखभाल वकालत कार्यक्रम द्वारा निधिकृत किया जाता है। यह वयोवृद्ध व्यक्तियों के लिए निःशुल्क, स्वतंत्र और गोपनीय वकालत सेवाएँ प्रदान करता है। आपको पहले इस सेवा का उपयोग करना चाहिए। और अधिक जानकारी के लिए www.opan.com.au पर जाएँ या 1800 700 600 पर फोन करें।

वृद्ध देखभाल शिकायतें

यदि आपके पास आपको या किसी अन्य व्यक्ति को प्रदान की गई वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में कोई चिंताएँ हैं, तो आप 1800 550 552 पर कॉल कर सकते/सकती हैं या

www.agedcarecomplaints.gov.au पर जा सकते/सकती हैं।

मेरी वृद्ध देखभाल

गृह देखभाल पैकेज प्राप्त करने या प्रदाता की खोज करने के बारे में और अधिक जानकारी के लिए मेरी वृद्ध देखभाल को 1800 200 422 पर कॉल करें। www.myagedcare.gov.au वेबसाइट पर स्वदेशी उपभोक्ताओं तथा विविध आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए विशिष्ट

जानकारी दी गई है। इसमें अन्य भाषाओं में संसाधन उपलब्ध हैं। मेरी वृद्ध देखभाल को स्वास्थ्य विभाग द्वारा उपलब्ध कराया जाता है।

राजकीय उपभोक्ता संरक्षण एजेंसियाँ

वेबसाइट www.consumerlaw.gov.au/consumers पर अपनी निकटतम उपभोक्ता संरक्षण एजेंसी की खोज करें।

ऑस्ट्रेलियाई राजधानी क्षेत्र

एक्सेस केनबरा - (02) 6207 3000

न्यू साउथ वेल्स

एनएसडब्ल्यू निष्पक्ष व्यापार - 13 32 20

नॉदर्न टेरिटरी

एनटी उपभोक्ता मामले - 1800 019 319

क्वींसलैंड

क्वींसलैंड निष्पक्ष व्यापार कार्यालय - 13 74 68

दक्षिण ऑस्ट्रेलिया

उपभोक्ता और व्यापार सेवाएँ - 131 882

तस्मानिया

उपभोक्ता, भवन और व्यावसायिक सेवाएँ
तस्मानिया - 1300 654 499

विक्टोरिया

उपभोक्ता मामले विक्टोरिया - 1300 55 81 81

पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया

पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया खान, उद्योग विनियमन और सुरक्षा (उपभोक्ता संरक्षण) विभाग -
1300 304 054

एसीसीसी

और अधिक जानकारी के लिए accg.gov.au/agedcare पर जाएँ। किसी समस्या की रिपोर्ट करने के लिए ऑनलाइन फॉर्म का उपयोग करें या 1300 302 502 पर फोन करें।

घोटालों की पहचान करना सीखने के लिए www.scamwatch.gov.au पर जाएँ।

संगठनों से संपर्क करने में सहायता के लिए

अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस)

यदि आप अंग्रेज़ी के अतिरिक्त कोई अन्य भाषा बोलते/बोलती हैं, तो आप 131 450 पर अनुवाद और दुभाषिया सेवा को कॉल कर सकते/सकती हैं।

सुनने में सहायता

अगर आप सुनने या बोलने में क्षति की समस्या से ग्रस्त हैं, तो वेबसाइट www.relayservice.gov.au पर राष्ट्रीय रिले सेवा से संपर्क करें या 133 677 पर फोन करें।

महत्वपूर्ण जानकारी

इस प्रकाशन में दी गई जानकारी केवल सामान्य मार्गदर्शन के लिए ही है। यह कानूनी या अन्य पेशेवर सलाह नहीं है, और इस जानकारी के ऊपर किसी भी न्यायाधिकार में कानूनी वक्तव्य के रूप में भरोसा नहीं किया जाना चाहिए। इसमें सामान्यीकरण मौजूद हो सकते हैं क्योंकि इसका उद्देश्य केवल एक सामान्य निर्देशिका के रूप में प्रयुक्त किया जाना है। यदि आपके पास कोई विशेष चिंता है, तो आपको व्यावसायिक सलाह प्राप्त करनी चाहिए।

एसीसीसी ने अद्यतन और सटीक जानकारी प्रदान करने के हर समुचित प्रयास किए हैं, लेकिन यह उस जानकारी की सटीकता, वर्तमान उपादेयता या संपूर्णता के संबंध में कोई गारंटी नहीं देता है।

© क्रिएटिव कॉमन्स एट्रिब्यूशन 3.0 ऑस्ट्रेलिया लाइसेंस के तहत ऑस्ट्रेलियाई प्रतिस्पर्धा और उपभोक्ता आयोग 2018।

एसीसीसी 06/18_1415 www.accc.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION