



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# Assistenza domiciliare - conoscere i diritti del consumatore



[acc.gov.au](http://acc.gov.au)

Secondo la legge australiana (Australian Consumer Law), quando acquistate merci o servizi godete dei diritti del consumatore. Avete gli stessi diritti se comprate merci o servizi per **l'assistenza domestica** oppure se li ricevete tramite un Pacchetto governativo di assistenza domiciliare. Perciò, sia che spendiate i vostri soldi o che usufruiate delle sovvenzioni governative, è importante conoscere i diritti del consumatore.

## **Avete il diritto di scegliere il vostro fornitore di assistenza domiciliare**

Prendetevi del tempo per parlare con i vari fornitori e trovare quello migliore per voi. La procedura per accedere ai pacchetti di assistenza domiciliare prevede dei tempi di attesa, tuttavia usate questo tempo per fare domande e ricerche.

Per ricevere la lista dei fornitori, chiamate My Aged Care al numero 1800 200 422 o andate al sito [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## **Prendetevi del tempo oppure dite semplicemente di 'no' alle vendite dirette non sollecitate**

I pacchetti di assistenza domiciliare solitamente non vengono venduti porta a porta o al telefono, tuttavia è importante conoscere i propri diritti se contattati da un fornitore di assistenza domiciliare o da un venditore indesiderato.

Secondo il codice del consumo, i venditori indesiderati devono:

- presentare se stessi e l'azienda che rappresentano e spiegarvi che vi stanno contattando per vendervi merci o servizi
- darvi o spedirvi una copia del contratto in lingua semplice e chiara
- darvi o spedirvi un modulo che potete utilizzare per cancellare il contratto.

### **Evitate di firmare documenti con fretta.**

È illegale per un'azienda fare pressione su di voi. I venditori devono andarsene se gli viene richiesto.

Se firmate un contratto con una persona che vi ha contattato direttamente senza essere sollecitato, il codice del consumo vi dà **10 giorni lavorativi per cambiare idea** e cancellare il contratto.

## **Attenzione alle false promesse**

È illegale per un'azienda fare dichiarazioni false o tralasciare fatti importanti, se questo risulta essere ingannevole.

I fornitori devono essere diretti e sinceri quando vi danno le informazioni e voi potreste aver diritto a un rimedio se non avete ottenuto ciò che vi avevano promesso.

**Fate attenzioni ai truffatori** che potrebbero fingere di essere un'azienda o un'agenzia governativa. Vi possono contattare telefonicamente, tramite email, social media o di persona riguardo l'assistenza domiciliare o altre merci e servizi. Non date mai informazioni personali a meno che non siate sicuri al 100% che sono veramente chi affermano di essere.

## Come capire il vostro contratto di assistenza domiciliare

Il vostro **contratto** di assistenza domiciliare è il contratto che delinea i termini del vostro servizio.

### **Non firmate mai cose che non capite**

- prendetevi del tempo per rivedere il contratto e fare domande.

Assicuratevi che il vostro contratto includa informazioni importanti quali il vostro piano di assistenza e servizi, il budget e il vostro contributo.

Che cosa cercare nel vostro contratto:

- chi offre i vostri servizi
- il costo del servizio, incluso importi di uscita
- la procedura per passare a un nuovo fornitore.

Insistete affinché il vostro contratto includa una clausola che stabilisce che le vostre spese di uscita non verranno pagate se il fornitore apporta delle modifiche al contratto che voi non approvate.

## **Fatevi consigliare riguardo al vostro contratto di assistenza domiciliare**

Potete ricevere assistenza da un rappresentante, un consigliere legale o un membro familiare. I rappresentanti possono aiutarvi a creare e rivedere il vostro contratto di assistenza domiciliare, il piano di assistenza e il budget allocato.

## **Fate attenzione alle clausole abusive nel vostro contratto di assistenza domiciliare**

Il codice del consumo vi protegge dalle clausole abusive nei contratti standard.

Il vostro contratto dovrebbe essere un giusto equilibrio di diritti e doveri. Una clausola potrebbe essere 'abusiva' se dà più diritti al fornitore che a voi e non è necessaria per proteggere il fornitore.

Una clausola che consente a un fornitore di cambiare il vostro contratto senza ottenere il vostro consenso è molto probabilmente abusiva.

Un rappresentante o un consigliere legale potrebbe assistervi a identificare le clausole abusive.

Parlate al vostro fornitore se pensate che una clausola del vostro contratto sia abusiva. Se non riuscite a risolvere la questione, contattate l'agenzia per la protezione del consumatore del vostro stato.

## Che cosa fare se il vostro contratto di assistenza domiciliare cambia

Un fornitore potrebbe dover cambiare il vostro contratto di assistenza domiciliare, tuttavia dovrebbero farlo solo con il vostro consenso. Assicuratevi di capire che cosa comportano per voi le modifiche e firmate solo se siete soddisfatti dei cambiamenti apportati.

## Avete il diritto di ottenere ciò che vi hanno promesso

A volte possono verificarsi dei problemi quando ricevete delle merci o utilizzate dei servizi. In Australia quando noleggiare o acquistate merci o servizi avete automaticamente diritto alle **garanzie del consumatore**.

I servizi devono essere:

- erogati con cura e capacità accettabili
- adeguati allo scopo o dare risultati per i quali voi e l'azienda vi siete accordati
- erogati con tempistiche ragionevoli, laddove non è stato stabilito un tempo concordato;

Potete chiedere al vostro fornitore di rettificare un problema se tali garanzie non vengono soddisfatte. Questo include la richiesta di rimborso, di cancellazione oppure di rifare i servizi. In alcuni casi potreste anche chiedere un risarcimento

per danni o perdite a seguito di un servizio scadente.

Le merci devono:

- essere di qualità accettabile, ovvero sicure, durevoli e senza difetti
- essere adatte allo scopo o allo scopo che avete comunicato all'azienda e
- corrispondere al campione o alla descrizione mostrata.

Proprio come per i servizi, se le garanzie relative alle merci non vengono soddisfatte, avete il diritto di richiedere al venditore di risolvere il problema. Se si tratta di un problema minore, potete chiedere al venditore di risolverlo. Se si tratta invece di un problema serio, o di un problema che non può essere risolto affatto o in tempi ragionevoli, avete il diritto di farvi rimborsare o a ottenere una sostituzione.

Le garanzie del consumatore non si applicano in alcune situazioni (ad es. se cambiate idea).

## **Capire come vengono spesi i vostri fondi**

Controllate che i resoconti mensili ricevuti dal vostro fornitore siano corretti e corrispondano a quanto avete acconsentito di pagare.

Se non avevate acconsentito alle tariffe dei resoconti o se queste non vi erano state comunicate, rivolgetevi al vostro fornitore.

## **Potete cambiare fornitore in qualsiasi momento**

Potete cambiare fornitore per qualsiasi motivo come ad es. per ottenere un affare migliore, per soddisfare al meglio le vostre esigenze o perché avete avuto dei problemi.

Considerate se dovrete pagare una tariffa di uscita per cambiare fornitore. Alcuni fornitori non le fanno pagare e se lo fanno, le tariffe possono solo essere detratte dai vostri fondi non spesi, perciò controllate il vostro conto finale.

Ricordatevi che secondo le garanzie del consumatore, potreste aver diritto a terminare il vostro servizio e, in tal caso, il vostro fornitore non deve addebitarvi alcun costo.

## **A chi rivolgersi per informazioni o assistenza**

Potete usufruire dei diritti del consumatore e chiedere al fornitore di risolvere per primo il problema. Inoltre potete avvalervi dei diritti delle leggi per l'assistenza agli anziani. Per ricevere maggiori informazioni o assistenza, queste organizzazioni potrebbero aiutarvi.



## **Rete di rappresentanza per le persone anziane (Older Persons Advocacy Network - OPAN)**

OPAN è stata fondata dal programma nazionale di pubblica difesa per l'assistenza agli anziani (National Aged Care Advocacy Program). Offre agli anziani servizi di assistenza gratuiti, indipendenti e confidenziali. Dovreste innanzitutto provare questo servizio. Per ulteriori informazioni visitate il sito [www.opan.com.au](http://www.opan.com.au) oppure chiamate il numero 1800 700 600.

## **Lamentele per l'assistenza agli anziani (Aged Care Complaints)**

Se avete dubbi riguardo i servizi di assistenza agli anziani erogati a voi o ad altri, chiamate il numero 1800 550 552 oppure visitate il sito [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

## **My Aged Care**

Per ulteriori informazioni su come accedere a un pacchetto di assistenza domiciliare o su come trovare un fornitore, chiamate My Aged Care al numero 1800 200 422. Il sito web [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) offre informazioni specifiche per i consumatori indigeni oltre che per le persone con bisogni diversi. Questo include risorse in altre lingue. My Aged Care è offerto dal Dipartimento della Sanità (Department of Health).

## **Agenzie statali per la protezione del consumatore (State Consumer Protection Agencies)**

Cercate la vostra agenzia di protezione del consumatore più vicina al sito  
[www.consumerlaw.gov.au/consumers](http://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**

Per ulteriori informazioni visitate il sito: [acc.gov.au/agedcare](http://acc.gov.au/agedcare). Per segnalare un problema, usate il modulo online oppure chiamate il numero 1300 303 502.

Visitate il sito [www.scamwatch.gov.au](http://www.scamwatch.gov.au) per imparare a identificare le truffe.

## **Per ricevere assistenza a contattare le organizzazioni**

### **Servizio traduttori e interpreti (Translating and Interpreting Service - TIS)**

Se parlate una lingua diversa dall'inglese potete chiamare il servizio traduttori e interpreti al numero 131 450.

### **Assistenza per persone con problemi d'udito**

Se avete problemi di udito o di linguaggio contattate il National Relay Service al sito [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) oppure chiamate il numero 133 677.

#### **Avviso importante**

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono fornite solo come guida generale, non hanno valore legale o professionale e non vanno considerate come dichiarazioni legali in nessun tipo di giurisdizione. Trattandosi di una guida generale, potrebbero contenere delle generalizzazioni e dovrete rivolgervi a un professionista per ricevere una consulenza qualora aveste dei timori particolari.

ACCC ha fatto tutto il possibile per offrire informazioni attuali e aggiornate, tuttavia non può garantire l'accuratezza, attualità o completezza di tali informazioni.

© Australian Competition and Consumer Commission 2018 sotto licenza Creative Commons Attribution 3.0 Australia.

ACCC 06/18\_1415 [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION