



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Нега во домот – дознајте кои се вашите потрошувачки права



accc.gov.au

Кога купувате производи или услуги, имате одредени права согласно Австралискиот закон за потрошувачи (Australian Consumer Law). Истите права ги имате и кога купувате производи или услуги за **нега во домот**, или кога таквите ги добивате преку Пакет за нега во домот финансиран од владата. Така, без разлика дали користите ваши или пари од владата, важно е да ги знаете вашите права како потрошувач.

Имате право самите да го изберете давателот на услуги за нега во домот

Посветете доволно време да разговарате со повеќе даватели на услуги и да го најдете најдобриот за вас. Постојат временски ограничувања во постапката за добивање пакет за нега во домот, но искористете го ова време за да поставувате прашања и да истражувате.

За список со сите даватели на услуги јавете се во службата My Aged Care на 1800 200 422 или одете на мрежната страница www.myagedcare.gov.au

Не се брзајте со непоканетите даватели кои директно ви продаваат услуги или едноставно кажете им 'не'

Пакетите за нега во домот обично не се продаваат на врата или преку телефон, но важно е да знаете кои се вашите права кога ќе ви пристапи некој давател на услуги за нега во домот или некој непоканет продавач.

Согласно Законот за потошувачи, непоканетите продавачи на услуги мораат:

- да ви го кажат своето име, компанијата која ја застапуваат, како и дека ви пристапуваат за да ви продадат производи или услуги
- да ви дадат или да ви испратат по пошта копија од договорите напишани на едноставен и разбирлив јазик
- да ви дадат или да ви испратат по пошта образец што можете да го искористите за да го откажете договорот.

Избегнувајте да потпишувате било што на лице место. Противзаконски е компаниите

да ве притискаат да постапувате така.

Продавачот на услуги мора да замине ако го побарате тоа од него/неа.

Доколку потпишете договор со некој кој ви пристапил директно без покана од ваша страна, Законот за потрошувачи **ви дава 10 работни дена да се предомислите** и да го откажете договорот.

Пазете се од лажни ветувања

Противзаконски е некоја компанија да дава лажни изјави или да изоставува битни факти во случаи кога таквите постапки би ве навеле погрешно да верувате во нешто.

Кога ви даваат информации, давателите на услуги мора да бидат отворени и да ја зборуваат вистината. Може да имате право на оштета доколку не ви го испорачаат она што ви го ветиле.

Пазете се од измамници кои може да се преправаат дека се претставници на некоја компанија или некоја владина агенција. Тие може да ви се јават по телефон, по електронска пошта, да ве најдат преку социјални медиуми или да ве посетат лично во врска со пружање нега во домот или некои други производи и услуги. Никогаш не давајте лични податоци и никогаш не плаќајте нешто сè додека не сте 100% уверени дека тие се навистина тоа што се претставуваат дека се.

Разберете го вашиот Договор за нега во домот

Вашиот Договор за нега во домот е **договорот** во кој што се наведуваат условите за услугата што ви се пружа.

Никогаш не потпишувајте нешто што не го разбирате – дајте си време подробно да го исчитате договорот и поставувајте прашања.

Погрижете се договорот да ги содржи сите важни информации како што се планот за вашата нега и за услугата, буџетот и колку треба да платите.

На што треба да внимавате во договорот:

- кој ја обезбедува услугата
- колку ќе чини услугата, вклучувајќи секакви надомести за откажување на услугата
- каква е постапката за префрлање кај друг давател на услуги.

Инсистирајте вашиот договор да содржи услов кадешто надоместите за откажување на услугата нема да се наплатуваат доколку вашиот давател на услуги направи измени на договорот без ваша согласност.

Побарајте совет околу вашиот Договор за нега во домот

Може да добиете помош од застапник, правен советник, или пак од член на семејството. Застапниците може да ви помогнат да ги направите или да ги прегледате вашиот Договор за нега во домот, планот за нега и буџетот.

Внимавајте да не постојат неправедни услови во вашиот Договор за нега во домот

Законот за потрошувачи ве штити од неправедни услови во стандардните договори.

Вашиот договор треба да е урамнотежен во поглед на правата и обврските. Некој услов може да се смета за 'неправеден' ако му дава повеќе права на давателот на услугите отколку на вас и не е неопходно да се вклучи за да го заштити давателот на услугите.

Веројатно за неправеден ќе се смета и секој услов што му дава за право на давателот на услугите да го изменува договорот без да побара ваша согласност.

Застапник или правен советник може да ви помогне да ги увидите неправедните услови.

Позборувајте со вашиот давател на услуги ако сметате дека договорот содржи неправеден услов. Доколку не можете да го разрешите проблемот, стапете во контакт со вашата државна агенција за заштита на потрошувачи.

Што да направите ако се измени вашиот Договор за нега во домот

Давателот на услугата можеби ќе треба да го измени вашиот Договор за нега во домот, но тоа треба да го направи само по добивање согласност од вас. Уверете се дека добро разбирате што ќе значат измените за вас и потпишете се само доколку сте задоволни со измените.

Имате право да го добиете тоа што ви било ветено

Кога добивате производи или кога користите услуги, од време на време може да се појават некои проблеми. Кога изнајмувате или кога купувате производи или услуги во Австралија, автоматски имате права познати како **потрошувачки гаранции**.

Услугите мора:

- да се даваат со прифатливо ниво на внимателност и вештина
- да соодветствуваат со целта или да ги постигнуваат резултатите за коишто вие сте се договориле со компанијата за услуги
- во случаи кога времето на испорака не е договорено, да се испорачуваат во разумно време.

Ако не се исполнети овие гаранции, можете да побарате од давателот на услугите да го реши проблемот. Тоа може да подразбира враќање пари или откажување на услугата, или пак барање повторно да ги добиете услугите. Во одредени случаи можете да поднесете барање за надомест на штета или загуба причинета од лошата услуга.

Производите мора:

- да бидат со прифатлив квалитет – тоа значи да бидат безбедни, трајни и во исправна состојба
- да соодветствуваат со намената, или со целта којашто сте ја предочиле кај компанијата, и
- да бидат исти со примерокот што ви го покажале или како што ви биле опишани.

Исто како и кај услугите, ако гаранциите во поглед на производите не се испочитувани, имате право да поднесете барање до продавачот на услугата да го реши проблемот. Ако се работи за ситен проблем, може да побарате од продавачот на услугата да го реши истиот. Ако се работи за голем проблем, или пак за проблем што воопшто не може да се реши или не може да се реши во разумен временски рок, имате право да барате да ви ги вратат парите или да барате замена на производот.

Потрошувачките гаранции не важат во одредени ситуации (на пр. ако вие се предомислите).

Разберете како се трошат вашите парични средства

Проверете дали месечниот извод од вашиот давател на услугите е точен и дали одговара на она што сте се договориле да го платите.

Ако наплатите од изводот не биле договорени или ако вие не сте биле известени, прашајте го давателот на услугите за нив.

Во секое време можете да го смените давателот на услугите

Можете да го смените давателот на услугите од било која причина, вклучително и за да добиете подобра зделка, за подобра услуга согласно вашите потреби или заради некои проблеми што сте ги имале со него.

Видете дали ќе треба да платите надомест за откажување на услугите за да го смените давателот. Некои даватели на услуги не наплатуваат надомест за откажување на услугите. Ако наплатуваат, износот за откажувањето може да се извади само од вашите непотрошени финансиски средства, така да проверете ја крајната сметка.

Запамтете дека согласно потрошувачките гаранции, може да имате право да ја прекинете услугата и, ако го сторите тоа, давателот да не може да ви наплати за откажувањето на истата.

Каде да се обратите за информации или помош

Размислете да ги искористите вашите потрошувачки права и прво побарајте од давателот на услугата да го реши настанатиот проблем. Имате права и согласно Законот за нега на постари лица. За повеќе информации или помош, може да ви помогнат овие организации.

Мрежа на организации за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network или OPAN)

OPAN е финансирана од страна на Националната програма за застапување при нега на постари лица. Им обезбедува бесплатни, независни и доверливи услуги на застапување на постарите лица. Прво треба да се обидете да ја користите оваа услуга. За повеќе информации, одете на www.opan.com.au или јавете се на 1800 700 600.

Поплаки во врска со негата за постари лица

Доколку на било кој начин сте загрижени за услугите за нега на постари лица коишто вие или некој друг ги добивате, можете да се јавите на 1800 550 552 или да ја посетите страницата www.agedcarecomplaints.gov.au

My Aged Care (Мојата нега како постаро лице)

За повеќе информации за користење на пакет за нега во домот или за наоѓање на давател на услуги, јавете се во службата My Aged Care на 1800 200 422. На мрежната

страница www.myagedcare.gov.au website има посебни информации за потрошувачите од абориџинско потекло, како и за лицата со различни потреби. Таму имате и информации на други јазици. Програмата My Aged Care ја обезбедува Одделот за здравство.

Државни агенции за заштита на потрошувачи

На www.consumerlaw.gov.au/consumers најдете ја државната агенција за заштита на потрошувачи што е најблиску до вас

Територијата на главниот град на Австралија

Access Canberra – (02) 6207 3000

Нов Јужен Велс

NSW Fair Trading – 13 32 20

Северна Територија

NT Consumer Affairs – 1800 019 319

Квинсленд

Office of Fair Trading Queensland – 13 74 68

Јужна Австралија

Consumer and Business Services – 131 882

Тасманија

Consumer, Building and Occupational Services
Tasmania – 1300 654 499

Викторија

Consumer Affairs Victoria – 1300 55 81 81

Западна Австралија

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

Австралиска Комисија за конкурентност и потрошувачи - АССС

За повеќе информации посетете ја страницата: accs.gov.au/agedcare. За да пријавите проблем, пополнете го образецот на Интернет или јавете се на 1300 302 502.

Посетете ја страницата www.scamwatch.gov.au за да дознаете како да ги препознаете измамничките понуди.

Организации за стапување во контакт со служби за помош

Служба за писмено и усмено преведување (Translating and Interpreting Service или TIS)

Ако зборувате на јазик различен од англискиот, можете да се јавите во Службата за писмено и усмено преведување на 131 450.

Помош за лица со оштетен слух

Доколку имате оштетен слух или говор, стапете во контакт со Националната служба за поврзување за лица со оштетен говор или слух (National Relay Service) преку страницата www.relayservice.gov.au или јавете се на 133 677.

Важна забелешка

Информациите во оваа брошура служат само како општ водич. Истите не подразбираат правен или друг професионален совет и не треба да се користат како законски факти во било каква судска надлежност. Бидејќи информациите се наменети да служат само како општ водич, оваа брошура содржи општи заклучоци. Доколку сте загрижени за некоја специфична работа, треба да побарате стручен совет.

АССС ги вложи сите разумни напори да обезбеди тековни и точни информации, но не дава никакви гаранции во поглед на тоа колку тие се точни, тековни и сеопфатни.

© Австралиска комисија за конкурентност и потрошувачи (Australian Competition and Consumer Commission) 2018 согласно лиценцата Creative Commons Attribution 3.0 Australia.

АССС 06/18_1415 www.accs.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION