



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Asistencia en el hogar: conozca sus derechos como consumidor



acc.gov.au

Cuando usted compra productos o servicios, tiene derechos conforme a la Ley Australiana del Consumidor (Australian Consumer Law). Cuando adquiere productos o servicios de asistencia en el hogar tiene los mismos derechos que cuando los recibe por medio de un Paquete de **Asistencia en el Hogar** (Home Care Package) financiado por el gobierno. De modo que ya sea que use su propio dinero o la financiación del gobierno, es importante que conozca sus derechos como consumidor.

Tiene derecho a elegir su propio proveedor de asistencia en el hogar

Tómese tiempo para hablar con varios proveedores y averiguar cuál es el que más le conviene. Si bien existen plazos durante el proceso del paquete de asistencia en el hogar, use dicho tiempo para hacer preguntas e investigar.

Para obtener una lista de proveedores, llame a My Aged Care, en el 1800 200 422, o use el sitio web www.myagedcare.gov.au

Tómese su tiempo o simplemente diga “no” a las ventas directas no solicitadas

Aunque normalmente los Paquetes de asistencia en el hogar no se venden a domicilio o por teléfono, es importante que conozca sus derechos si recibe una oferta de un proveedor de servicios de

asistencia en el hogar, o de cualquier vendedor, sin haberla solicitado.

Según la ley del consumidor, los vendedores no solicitados deben:

- decirle su nombre, la empresa que representan y que se ponen en contacto con usted para venderle productos o servicios
- entregarle o enviarle una copia de los contratos con redacción clara y simple
- entregarle o enviarle un formulario que usted pueda usar para cancelar el contrato.

Evite firmar cualquier documento en el momento. Está en contra de la ley que una empresa lo presione. Los vendedores deben retirarse cuando se los pida.

Si firma un contrato con alguien que se pone en contacto con usted directamente sin invitación, la ley del consumidor le da **10 días hábiles para cambiar de idea** y cancelar dicho contrato.

Tenga cuidado con las falsas promesas

Es ilegal que una empresa haga declaraciones falsas o no mencione datos importantes, si el hacerlo es engañoso.

Los proveedores deben ser directos y veraces cuando le proporcionan información. Es posible que tenga derecho a una compensación si no le proveen lo que le prometieron.

Esté atento a estafadores que pueden simular ser una empresa o departamento del gobierno. Pueden ponerse en contacto con usted por teléfono, correo electrónico, medios sociales o en persona, acerca de asistencia en el hogar u otros productos y servicios. Nunca les dé información personal o les pague, a menos que esté 100 % seguro de que son quienes dicen ser.

Comprenda su Acuerdo de asistencia en el hogar

Su Acuerdo de asistencia en el hogar es el **contrato** que estipula las condiciones de su servicio.

Nunca firme algo que no entienda, tómese tiempo para revisar el acuerdo y hacer preguntas.

Asegúrese de que su acuerdo incluya información importante, como el plan de asistencia y servicios, el presupuesto y su aporte.

A qué debe prestar atención en el acuerdo:

- quién proporciona los servicios
- cuánto costará el servicio, incluidos montos en caso de salida
- el proceso para transferirse a un nuevo proveedor.

Insista en que su acuerdo incluya un plazo y que los cargos de salida no se cobren, si su proveedor hace modificaciones al acuerdo que usted no autorice.

Busque asesoramiento sobre su Acuerdo de asistencia en el hogar

Puede obtener asesoramiento por parte de un defensor, asesor legal, o familiar. Los defensores pueden ayudarlo a preparar y revisar su Acuerdo de asistencia en el hogar, plan de asistencia y presupuesto.

Esté atento a la inclusión de términos injustos en su Acuerdo de asistencia en el hogar

La ley del consumidor lo protege contra términos injustos en los contratos estándar.

Su acuerdo debería mantener un equilibrio entre los derechos y las obligaciones. Una cláusula puede ser “injusta” si le otorga más derechos a un proveedor que a usted y no es necesario proteger al proveedor.

Si una cláusula le permite a su proveedor modificar el acuerdo sin obtener su consentimiento, probablemente sea injusta.

Un defensor o asesor legal puede ayudarlo a identificar cláusulas injustas.

Hable con su proveedor si piensa que una cláusula es injusta. Si no puede resolver el problema, póngase en contacto con la agencia de protección al consumidor de su estado.

Qué debe hacer si se modifica su Acuerdo de asistencia en el hogar

Un proveedor podría necesitar modificar su Acuerdo de asistencia en el hogar, pero sólo debería hacerlo con su consentimiento. Asegúrese de entender qué significado tienen para usted las modificaciones y firme solamente si está de acuerdo con ellas.

Tiene el derecho de recibir lo que se le prometió

De vez en cuando pueden surgir problemas al recibir productos o utilizar servicios. Cuando usted alquila o adquiere productos o servicios en Australia, tiene derechos automáticos llamados **garantías del consumidor**.

Los servicios deben:

- prestarse con atención y habilidad aceptables
- ser adecuados para el propósito o producir los resultados acordados por usted y la empresa
- prestarse dentro de un periodo razonable, en los casos en los que no haya un plazo establecido.

Si estas garantías no se cumplen, puede pedirle a su proveedor que solucione el problema. La solución puede consistir en solicitar un reembolso o una cancelación o que se repitan los servicios. En algunos casos, también puede reclamar una compensación por daños o pérdidas producidos por el servicio inadecuado.

Los productos deben:

- tener una calidad aceptable, es decir, ser seguros, duraderos y no tener fallas
- ser adecuados para su propósito, o para un propósito que usted haya informado la empresa, y
- ser similares a las muestras o descripciones suministradas.

Como en el caso de los servicios, si las garantías relacionadas con los productos no se cumplen, tiene derecho a presentar un reclamo al vendedor para que solucione el problema. Si se trata de un problema menor, puede pedirle al vendedor que lo solucione. Si es un problema grave, o un problema que no se puede solucionar en absoluto o dentro de un período razonable, tiene derecho a pedir que se le devuelva dinero o que se le entregue un reemplazo.

Las garantías del consumidor no son válidas en ciertas situaciones (por ej.: si cambia de idea).

Comprenda cómo se gastan sus fondos

Revise que sus estados de cuenta mensuales enviados por el proveedor estén correctos y que equivalgan a lo que acordó pagar.

Si algunos cargos en su estado de cuenta no fueron acordados, o no se le informó acerca de ellos, pregúntele a su proveedor.

Puede cambiar de proveedor en cualquier momento

Puede cambiar de proveedor por cualquier motivo, incluso para obtener un mejor acuerdo, para cubrir mejor sus necesidades o porque ha tenido algún problema.

Tenga en cuenta si tendrá que pagar un cargo de salida para hacer el cambio. Algunos proveedores no cobran cargos de salida. Si lo hacen, dichos cargos sólo pueden debitarse de los fondos que no haya gastado, de modo que revise su última factura.

Recuerde que según las garantías del consumidor, es posible que usted tenga derecho a dar por finalizado el servicio y si lo hace, su proveedor no debería cobrarle un cargo de salida.

Dónde obtener información y ayuda

En primer lugar, considere la posibilidad de ejercer sus derechos como consumidor y pídale al proveedor que solucione el problema. Usted también tiene derechos conforme a las leyes de Asistencia a la tercera edad (Aged Care). Posiblemente las siguientes organizaciones puedan ayudarlo a obtener más información o ayuda.

Older Persons Advocacy Network (Red de defensa de personas mayores - OPAN)

La OPAN está financiada por el National Aged Care Advocacy Program (Programa de defensa nacional para asistencia a la tercera edad). Presta servicios de defensa gratuitos, independientes y confidenciales para las personas mayores. Debería probar este servicio en primer lugar. Para obtener más información, visite www.opan.com.au o llame al 1800 700 600.

Quejas acerca de la asistencia a la tercera edad

Si tiene dudas acerca de servicios de asistencia a la tercera edad provistos a usted o a otra persona, puede llamar al 1800 550 552 o visitar www.agedcarecomplaints.gov.au

My Aged Care

Para obtener más información acerca de cómo acceder a un paquete de asistencia en el hogar o de cómo encontrar un proveedor, llame a My Aged Care en el 1800 200 422. El sitio web www.myagedcare.gov.au contiene información específica para consumidores aborígenes y también para personas con necesidades diversas, incluso recursos en otros idiomas. My Aged Care es un servicio provisto por el Department of Health (Departamento de Salud).

Agencias estatales de protección al consumidor

Encuentre la agencia de protección al consumidor más cercana a su domicilio en www.consumerlaw.gov.au/consumers

Territorio de la Capital Australiana

Access Canberra – (02) 6207 3000

Nueva Gales del Sur

NSW Fair Trading – 13 32 20

Territorio del Norte

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 (Comisión Australiana de la Competencia y el Consumidor)

Para obtener más información, visite accg.gov.au/agedcare. Para informar acerca de algún problema, utilice el formulario de Internet o llame al 1300 302 502.

Visite www.scamwatch.gov.au para saber cómo identificar estafas.

Ayuda para ponerse en contacto con las organizaciones

Translating and Interpreting Service (Servicio de traducción e interpretación - TIS)

Si habla un idioma que no sea el inglés, puede llamar al Servicio de Traducción e Interpretación en el 131 450.

Asistencia para discapacidad auditiva

Si tiene una discapacidad auditiva o del habla, póngase en contacto con el National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión) en www.relayservice.gov.au o llame al 133 677.

Aviso importante

La información contenida en esta publicación es solo una guía general. No constituye asesoramiento legal o profesional y no debe confiarse en ella como si fuera una declaración legal en ninguna jurisdicción. Dado que solo tiene por objetivo ser una guía general, puede contener generalizaciones. Si tiene alguna duda específica, debería obtener asesoramiento profesional.

La ACCC ha tomado todas las medidas razonables para proveer información actual y precisa, pero no garantiza la precisión, actualidad ni integridad de dicha información.

© Australian Competition and Consumer Commission 2018, publicado bajo una licencia australiana de Creative Commons Attribution 3.0

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



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION