



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# Chăm sóc tại Nhà – biết các quyền hạn của người tiêu thụ



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

Khi mua hàng hóa hoặc dịch vụ, theo Luật Bảo vệ Người tiêu thụ Úc (Australian Consumer Law), quý vị có các quyền hạn. Quý vị có cùng các quyền hạn này khi mua hàng hóa hoặc dịch vụ **chăm sóc tại nhà** hoặc được cung cấp qua Chương trình bao trọn Chăm sóc tại Nhà (Home Care Package) do chính phủ tài trợ. Vì vậy, dù quý vị sử dụng tiền của riêng quý vị hoặc ngân khoản tài trợ của chính phủ, điều quan trọng là phải biết các quyền hạn của người tiêu thụ của mình.

## **Quý vị có quyền tự chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc**

Hãy thư thả nói chuyện với các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau và tìm nhà cung cấp dịch vụ tốt nhất cho mình. Thủ tục chương trình bao trọn Chăm sóc tại Nhà có thời hạn, nhưng quý vị hãy sử dụng thời gian này để đặt câu hỏi và tìm hiểu.

Muốn có danh sách các nhà cung cấp dịch vụ, quý vị hãy gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc sử dụng trang mạng [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## **Đừng vội vàng hoặc chỉ cần nói ‘không’ với những khuyến mại bán hàng trực tiếp mà quý vị không mời**

Các Chương trình bao trọn Chăm sóc tại Nhà thường không bán tại cửa nhà quý vị hoặc qua điện thoại, thế nhưng điều quan trọng là phải biết các quyền hạn của quý vị khi bỗng dưng có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc người bán hàng tiếp xúc với quý vị.

Theo luật người tiêu thụ, người bán hàng mà quý vị không mời phải:

- cho quý vị biết tên, họ đại diện doanh nghiệp nào và mục đích họ liên lạc với quý vị là để bán hàng hoặc dịch vụ
- trao hoặc gửi bản sao hợp đồng viết bằng ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng
- trao hoặc gửi mẫu đơn quý vị có thể sử dụng để hủy hợp đồng.

**Tránh ký bất cứ giấy tờ gì tại chỗ.** Theo luật, doanh nghiệp bị cấm gây áp lực với quý vị. Nhân viên bán hàng phải rời khỏi nhà quý vị khi được yêu cầu.

Nếu ký hợp đồng với người tiếp xúc thẳng với quý vị mà không được quý vị mời, theo luật bảo vệ người tiêu thụ, **quý vị có 10 ngày làm việc để đổi ý** và hủy bỏ hợp đồng.

## Coi chừng lời hứa giả dối

Theo luật, doanh nghiệp bị cấm tuyên bố sai sự thật hoặc bỏ sót chi tiết quan trọng khiến quý vị có thể hiểu sai lệch.

Các nhà cung cấp dịch vụ phải thẳng thắn và trung thực khi cung cấp thông tin cho quý vị. Quý vị có quyền được đền bù nếu họ không cung cấp đúng những gì họ đã hứa.

**Hãy coi chừng kẻ lừa đảo** có thể giả dạng là doanh nghiệp hoặc cơ quan công quyền. Họ có thể liên lạc với quý vị qua điện thoại, email, phương tiện truyền thông xã hội hoặc trực tiếp về dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc bất kỳ hàng hóa và dịch vụ nào khác. Đừng bao giờ cho họ biết thông tin cá nhân hoặc trả tiền trừ trường hợp quý vị biết chắc chắn 100% họ đúng là người mà họ đã tự nhận.

## Hiểu về Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà

Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà là **hợp đồng** đặt ra các điều khoản dịch vụ của quý vị.

**Đừng bao giờ ký bất cứ giấy tờ gì quý vị không hiểu** - thư thả xem xét hợp đồng và đặt câu hỏi.

Bảo đảm hợp đồng của quý vị có các thông tin quan trọng như kế hoạch chăm sóc và dịch vụ, ngân khoản chi tiêu và quý vị phải đóng góp bao nhiêu.

Những điều cần để ý trong hợp đồng:

- ai sẽ cung cấp dịch vụ
- chi phí dịch vụ là bao nhiêu, bao gồm bất kỳ số tiền nào phải trả khi chấm dứt dịch vụ
- thủ tục chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ mới.

Nhất định đòi hợp đồng phải có điều khoản rằng quý vị sẽ không phải trả lệ phí chấm dứt hợp đồng nếu nhà cung cấp dịch vụ sửa đổi hợp đồng mà quý vị không đồng ý.

## Nhờ người tư vấn về Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà

Quý vị có thể nhờ người bệnh vực, cố vấn pháp lý hoặc thân nhân giúp đỡ. Người bệnh vực có thể giúp quý vị lập và xem xét Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà, kế hoạch chăm sóc và ngân khoản chi tiêu của quý vị.

## **Để ý các điều khoản không công bằng trong Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà**

Luật bảo vệ người tiêu thụ bảo vệ quý vị đối với các điều khoản không công bằng trong các hợp đồng thông thường.

Hợp đồng của quý vị phải có sự quân bình giữa quyền hạn và nghĩa vụ. Một điều khoản có thể là 'không công bằng' nếu nhà cung cấp dịch vụ được hưởng nhiều quyền hạn hơn so với quý vị và không cần thiết để bảo vệ nhà cung cấp dịch vụ.

Điều khoản nào cho phép nhà cung cấp dịch vụ sửa đổi hợp đồng mà không được quý vị đồng ý có thể là điều khoản không công bằng.

Người bệnh vực hoặc cố vấn pháp lý có thể giúp quý vị phát hiện các điều khoản không công bằng.

Hãy nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cho rằng có điều khoản nào không công bằng. Nếu không thể giải quyết vấn đề, quý vị hãy liên lạc với cơ quan bảo vệ người tiêu thụ tại tiểu bang nơi quý vị cư ngụ.

## Phải làm gì nếu Hợp đồng Chăm sóc tại Nhà thay đổi

Nhà cung cấp dịch vụ có thể cần phải sửa đổi Hợp đồng Chăm Sóc tại Nhà, nhưng họ chỉ nên làm như vậy khi được quý vị đồng ý. Hãy chắc chắn rằng quý vị hiểu những thay đổi đó ảnh hưởng đến quý vị như thế nào và chỉ ký tên nếu quý vị hài lòng với những thay đổi này.

## Quý vị có quyền nhận được những gì họ đã hứa

Thỉnh thoảng vấn đề có thể xảy ra khi quý vị nhận hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ. Khi thuê hoặc mua hàng hóa hay dịch vụ ở Úc, quý vị tự động có quyền hạn được gọi là **các bảo đảm dành cho người tiêu thụ**.

Dịch vụ phải:

- được cung cấp đúng hàng và đạt tiêu chuẩn tay nghề
- phù hợp với mục đích hoặc đem lại kết quả mà quý vị và doanh nghiệp đã đồng thuận
- được cung cấp trong khoảng thời gian hợp lý trong trường hợp không có mốc thời gian đã được đồng thuận.

Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chấm dứt vấn đề nếu không đạt được các bảo đảm này, chẳng hạn như yêu cầu hoàn lại tiền hay hủy hoặc cung cấp lại dịch vụ. Trong một số trường hợp, quý vị cũng có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại hoặc tổn thất do dịch vụ không đạt yêu cầu gây ra.

Hàng hóa phải:

- có chất lượng chấp nhận được – tức là an toàn, bền và không bị khiếm khuyết
- phù hợp với mục đích hoặc mục đích mà quý vị đã cho doanh nghiệp biết, và
- đúng theo bất kỳ hàng mẫu nào đã được cho xem hoặc chi tiết mô tả đã được trình bày.

Tương tự các dịch vụ, nếu không đạt được các bảo đảm liên quan đến hàng hóa, quý vị có quyền yêu cầu người bán chấm dứt vấn đề. Nếu là vấn đề nhỏ, quý vị có thể yêu cầu người bán giải quyết. Nếu là vấn đề lớn, hoặc vấn đề không thể nào chấm dứt được hoặc không thể nào giải quyết được trong khoảng thời gian hợp lý, quý vị có quyền yêu cầu hoàn lại tiền hoặc nhận được hàng hóa thay thế.

Các bảo đảm dành cho người tiêu thụ không áp dụng trong một số trường hợp (ví dụ: nếu quý vị đổi ý).

## **Hiểu cách chi tiêu ngân khoản của quý vị như thế nào**

Kiểm tra các tờ tường trình hàng tháng mà nhà cung cấp dịch vụ gửi cho quý vị có đúng và khớp với những gì quý vị đã đồng ý trả tiền hay không.

Nếu có bất kỳ lệ phí nào trong các tờ tường trình quý vị không đồng ý hoặc nhà cung cấp dịch vụ đã không thông báo cho quý vị biết, quý vị hãy hỏi họ.

## **Quý vị có thể đổi nhà cung cấp dịch vụ bất cứ lúc nào**

Quý vị có thể đổi nhà cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do nào bao gồm để có được hợp đồng có lợi hơn, để phục vụ tốt hơn nhu cầu của quý vị hoặc bởi vì quý vị đã gặp một số vấn đề.

Hãy cân nhắc nếu quý vị sẽ cần phải trả lệ phí chấm dứt hợp đồng khi đổi nhà cung cấp dịch vụ. Một số nhà cung cấp dịch vụ không tính lệ phí chấm dứt hợp đồng. Nếu có, lệ phí chấm dứt hợp đồng chỉ có thể trừ vào số tiền quý vị chưa chi tiêu, vì vậy quý vị hãy kiểm tra hóa đơn cuối cùng.

Hãy nhớ rằng theo các bảo đảm dành cho người tiêu thụ, quý vị có thể có quyền chấm dứt dịch vụ và nếu quý vị làm như vậy, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không nên tính lệ phí chấm dứt dịch vụ.



## **Tìm hiểu thông tin hoặc nhờ nơi đâu giúp đỡ**

Hãy cân nhắc việc sử dụng quyền hạn người tiêu thụ và yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chấn chỉnh vấn đề trước. Theo luật Chăm sóc Người cao niên, quý vị cũng có quyền hạn. Muốn biết thêm thông tin hoặc nhờ trợ giúp, các tổ chức này có thể giúp đỡ.

### **Mạng Bệnh vực Người cao niên (OPAN-Older Persons Advocacy Network)**

OPAN được Chương trình Bệnh vực Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc tài trợ. OPAN cung cấp các dịch vụ bệnh vực miễn phí, độc lập và bảo mật cho người cao niên. Quý vị nên thử dịch vụ này trước. Muốn biết thêm thông tin, truy cập [www.opan.com.au](http://www.opan.com.au) hoặc gọi số 1800 700 600.

### **Khiếu nại về Chăm sóc Người cao niên**

Nếu có bất kỳ mối quan ngại nào về các dịch vụ chăm sóc người cao niên cho quý vị hoặc người nào khác, quý vị có thể gọi số 1800 550 552 hoặc truy cập [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

### **My Aged Care**

Muốn biết thêm thông tin về việc được hưởng chương trình bao trọn chăm sóc tại nhà hoặc tìm nhà cung cấp dịch vụ, quý vị hãy gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422. Trang mạng [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) có thông tin cụ thể dành cho người tiêu thụ bản địa cũng như người có nhu cầu đa dạng, bao gồm tài liệu bằng các ngôn ngữ khác. My Aged Care do Bộ Y tế cung cấp.

## **Các Cơ quan Bảo vệ Người tiêu thụ Tiểu bang**

Tìm cơ quan bảo vệ người tiêu thụ gần quý vị nhất tại [www.consumerlaw.gov.au/consumers](http://www.consumerlaw.gov.au/consumers)

### **Lãnh địa Thủ đô Úc Đại Lợi**

Access Canberra – (02) 6207 3000

### **New South Wales**

Mậu dịch Công bằng NSW – 13 32 20

### **Lãnh địa Bắc Úc**

Cơ quan Bảo vệ Người tiêu thụ NT –  
1800 019 319

### **Queensland**

Phòng Mậu dịch Công bằng Queensland –  
13 74 68

### **Nam Úc**

Dịch vụ Bảo vệ Người tiêu thụ và Doanh nghiệp –  
131 882

### **Tasmania**

Dịch vụ Bảo vệ Người tiêu thụ, Xây dựng và Nghề nghiệp Tasmania – 1300 654 499

### **Victoria**

Cơ quan Bảo vệ Người tiêu thụ Victoria –  
1300 55 81 81

### **Tây Úc**

Bộ Hầm Mỏ, Quy định và An toàn Công nghiệp (Bảo vệ Người tiêu thụ) Tây Úc – 1300 304 054

## ACCC

Muốn biết thêm thông tin, truy cập: [accg.gov.au/agedcare](http://accg.gov.au/agedcare). Muốn trình báo vấn đề, quý vị hãy sử dụng mẫu đơn trực tuyến hoặc gọi điện thoại 1300 302 502.

Truy cập [www.scamwatch.gov.au](http://www.scamwatch.gov.au) để tìm hiểu cách phát hiện các trò lừa đảo.

## Để được trợ giúp khi liên lạc với các tổ chức

### Dịch vụ Thông phiên dịch (TIS)

Nếu nói ngôn ngữ khác tiếng Anh, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Thông phiên dịch qua số 131 450.

### Trợ thính

Nếu bị suy giảm thính lực hoặc nói khó, quý vị hãy liên lạc với Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc tại [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) hoặc gọi số 133 677.

### Thông báo quan trọng

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ có tính cách hướng dẫn tổng quát và không cấu thành các tư vấn pháp lý hoặc chuyên môn khác và quý vị không nên dựa vào như thông tin tuyên bố pháp luật trong bất kỳ hệ thống tư pháp nào. Vì chỉ là thông tin hướng dẫn tổng quát, thông tin này có thể có tính chất khái quát. Quý vị nên nhờ người tư vấn chuyên môn nếu có bất kỳ mối quan ngại cụ thể nào.

ACCC đã cố gắng hết sức một cách hợp lý để cung cấp thông tin cập nhật và chính xác, nhưng không bảo đảm tính chính xác, cập nhật hoặc tính đầy đủ của thông tin đó.

© Ủy hội Bảo vệ Người tiêu thụ và Cạnh tranh Úc năm 2018 theo giấy phép Creative Commons Attribution 3.0 Australia licence.

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



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION