

الشكاوى حول أصحاب العقارات والوكلاء العقاريين

< التمسك أو بيع أي من البضائع الخاصة بك لأنك مدين بالإيجار

< عدم إيداع العربون الخاص بك مع سلطة عربون الإيجارات السكنية (Residential Tenancies Bond Authority) خلال ١٠ أيام عمل من دفعه

< محاولة فرض رسوم على أشياء لا يحق لأصحاب العقارات أو الوكلاء بأن يفرضوا رسوم عليها (مثل تفتيش العقار أو عقد الإيجار أو البطاقة الأولى لدفع الإيجار أو إعداد وإستخدام الخصم المباشر)

< دخول عقارك المؤجر من دون تلبية متطلبات الإشعار المناسب والدخول أو بدون وجود عذر مقبول (راجع صحيفة حقائق الخصوصية Privacy لمزيد من المعلومات)

< عدم إطاعة أمر من المحكمة المدنية والإدارية الفيكتورية (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

لمزيد من المعلومات حول مخالفات أصحاب العقارات والوكلاء العقاريين، اتصل بنقابة المستأجرين (Tenants Union).

كيفية تقديم شكوى

خدمة التسوية للوكيل العقاري

خدمة التسوية للوكيل العقاري في دائرة شؤون المستهلكين فيكتوريا (Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS)) تتعامل مع الشكاوى المتعلقة بوكلاء العقارات في فيكتوريا. وقد تم إنشاء الخدمة لمساعدة المستهلكين، بما في ذلك المستأجرين الذين هم في نزاع مع الوكيل. يمكنك الاتصال بـ EARS على 1300 737 030.

يمكن أن تقوم EARS بتوفير المعلومات والمشورة وتسوية المنازعات. إذا لم يكن بالإمكان التوصل إلى تسوية، قد تقوم EARS بإحالة النزاع إلى الامتثال والتنفيذ في دائرة شؤون المستهلكين فيكتوريا (Affairs Compliance and Enforcement at Consumer Victoria).

تقديم شكوى مكتوبة

إذا كنت تعتقد أن مالك العقار أو الوكيل ارتكبوا مخالفة، يمكنك الكتابة إلى شؤون المستهلكين فيكتوريا (راجع الرسالة العينة خلف الصفحة). تذكر أن ترفق نسخ من أية وثائق ذات الصلة. يمكنك أيضا تقديم شكوى خطية على الإنترنت على www.consumer.vic.gov.au

إذا كنت تعتقد أن مالك العقار أو الوكيل العقاري تصرف بشكل غير قانوني أو غير مهني، يجب أن تفكر في تقديم شكوى رسمية.

ماذا يقول القانون

يحدد قانون الإيجارات السكنية لعام ١٩٩٧ (Residential Tenancies Act 1997) حقوق ومسؤوليات المستأجرين وأصحاب العقارات في فيكتوريا. إذا كان المالك أو وكيله مخالفا بموجب القانون، يمكن مقاضاتهم في محكمة الصلح من قبل دائرة شؤون المستهلكين في فيكتوريا، وإذا أدينوا يمكن تغريمهم. ومع ذلك فإن الأمر متروك لك لعمل شكوى والطلب من دائرة شؤون المستهلكين بأن تقوم برفع دعوى قضائية.

⌚ الحد الزمني للمقاضاة هو إما ١٢ شهرا أو ٣ سنوات (وفقا للمخالفة)، ابتداء من تاريخ ارتكاب المخالفة. ومع ذلك نوصي باتخاذ إجراءات على الفور.

المخالفات من قبل أصحاب العقارات والوكلاء العقاريين

يرتكب مالك العقار أو الوكيل مخالفة إذا لم يوفر لك الوثائق اللازمة في بداية الإيجار بما في ذلك:

< بيان الحقوق والواجبات (كتيب من دائرة شؤون المستهلكين في فيكتوريا (Consumer Affairs Victoria))

< نسخة موقعة من عقد الإيجار الخاص بك

< نسختين موقعتان من تقرير الحالة (إذا دفعت العربون)

< الإسم الكامل والعنوان وأرقام الهاتف والفاكس للمالك أو الوكيل

< رقم الطوارئ للإصلاحات العاجلة الذي يمكن استخدامه خارج ساعات العمل

< حيث يتم استخدام وكيل، بيانا بشأن ما إذا كان بإمكانهم السماح أو عدم السماح بالإصلاحات العاجلة (وإذا كان الأمر كذلك، الحد الأقصى للتكلفة التي يمكن أن يسمحوا بها ورقم هواتفهم أو الفاكس للإصلاحات العاجلة)

قد تشمل المخالفات الأخرى:

< محاولة طردك بشكل غير قانوني (أي دون أمر قضائي تنفذه الشرطة)

< عدم إعطائك إيصالا بدفعات الإيجار

...التمتة خلف الصفحة...



TENANTS UNION
of Victoria Ltd

أين يمكنك تقديم شكوى؟

بالإضافة إلى الاتصال بـ EARS و/أو الكتابة إلى شؤون المستهلكين فيكتوريا (Consumer Affairs Victoria)، لديك أيضاً الحق في تقديم شكوى حول مالك العقار أو الوكيل إلى:

< تكافؤ الفرص الفيكتورية ومفوضية حقوق الإنسان في فيكتوريا (Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria) 1300 292 153 ☎ (للمضايقة أو التمييز)

< مفوض الخصوصية الفيدرالي (Federal Privacy Commissioner) 1300 363 992 ☎ (لسوء استخدام المعلومات السرية)

< شرطة فيكتوريا (للأفعال أو السلوك الجنائي)

للمزيد من المعلومات اتصل بخط المشورة التابع لنقابة المستأجرين Tenants Union - ☎ 9416 2577 (03) أو اتصل بـ EARS على ☎ 1300 737 030.

يجب أن ترد عليك دائرة شؤون المستهلكين في غضون بضعة أسابيع للتأكيد من أنها تلقت رسالتك. إذا أبلغتك أنها لن تقوم بالتحقيق في الأمر وتريد المزيد من المشورة، اتصل بنقابة المستأجرين. إذا قررت التحقيق، سوف تتصل بك للحصول على بيان رسمي.

إذا قررت دائرة شؤون المستهلكين المقاضاة، قد تضطر إلى الذهاب إلى المحكمة كشاهد وتقديم الأدلة في جلسة الاستماع.

رسالة عينية للشكوى

فيما يلي نموذج لرسالة عينية للشكوى إلى دائرة شؤون المستهلكين فيكتوريا:

Consumer Affairs Victoria
GPO Box 123
Melbourne VIC 3001

(إسمك)

(عنوانك الحالي)

(التاريخ)

سيدي أو سيدتي،

شكوى حول (المالك / الوكيل العقاري)

المالك: (إسم وعنوان المالك المخالف إن وجد)

الوكيل العقاري: (إسم وعنوان الوكيل العقاري المخالف إن وجد)

المبنى: (عنوان العقار المؤجر)

بصفتي (المستأجر/المستأجر السابق) للعقار المذكور أعلاه، أود تقديم شكوى حول تصرفات (اسم مالك العقار و/أو الوكيل العقاري). أعتقد أنه كان هناك خرق لقانون الإيجارات السكنية ١٩٩٧ (Residential Tenancies Act 1997) (أدرج أرقام مواد القانون إذا كنت تعرفها).

(قم بوصف الإجراءات أو الأحداث التي أدت إلى شكواك، بما في ذلك الأسماء، والعناوين، والتواريخ الخ.)

تجدون طيه مرفقا نسخا من الوثائق التالية (قم بوضع لائحة بأية وثائق ذات صلة مرفقة بالرسالة).

أرجو منكم التحقيق في هذه المسألة على وجه السرعة مع بهدف الملاحقة القضائية. وإنني أتطلع إلى ردكم في وقت مبكر. إذا كنتم بحاجة إلى المزيد من أي معلومات يرجى الاتصال بي على (رقم هاتفك الحالي).

تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

(توقيعك)