

TENANTS RIGHTS

ARABIC

مقدمة

إن كافة المستأجرين في ولاية فيكتوريا لهم حقوق، وهذه الحقوق مضمونة من خلال قانون الإيجارات السكنية الصادر عام ١٩٩٧ 1997 The Residential Tenancies Act (RTA)، ويعتبر عملاً مخالفاً للقانون قيام مالكي العقارات بمنع المستأجرين من ممارسة حقوقهم أو معاقبتهم على ذلك. ويقدم هذا الكتيب لمحة موجزة عن المبادئ والإجراءات الأساسية لقانون الإيجارات السكنية، كما يجب على الأسئلة الأكثر شيوعاً المتعلقة بقضايا الإيجارات. إذا لم تجدوا إجابة على سؤالكم في هذا الكتيب أو كنتم بحاجة إلى المزيد من المعلومات أو المساعدة الرجاء الاتصال بخدمة من الخدمات التي تقدم المشورة للمستأجرين.



ويوجد على مدى ولاية فيكتوريا خدمات مشورة للمستأجرين، وهي خدمات مجانية وسرية تساعد المستأجرين في ممارسة حقوقهم. إن نقابة المستأجرين هي إحدى هذه الخدمات ويمكنكم الاتصال بنا على الرقم 9416 2577 أو زيارة موقعنا على شبكة الإنترنت على العنوان: www.tuv.org.au للحصول على معلومات عن أقرب خدمة مشورة للمستأجرين إليكم. إذا كنتم بحاجة إلى مترجم الرجاء الاتصال بنا عن طريق خدمة الترجمة الهاتفية على الرقم 131 450.

تقدم نقابة المستأجرين عدداً من الخدمات للمستأجرين، حيث بإمكان نقابة المستأجرين:

- مساعدتكم في تعبئة الاستمارات أو العقود المتعلقة بإيجاركم.
 - تقديم المشورة لكم حول مشاكل معينة، مثل التصليحات أو الزيادات في الإيجار.
 - التفاوض والدفاع بالنيابة عنكم مع مالك العقار/الوكيل العقاري.
 - مساعدتكم أو تمثيلكم في المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا The Victorian Civil and Administrative Tribunal.
 - التحدث إلى مجموعة مجتمعكم حول حقوق المستأجرين.
 - إحالتكم إلى خدمة مشورة المستأجرين الأقرب إليكم.
- إن نقابة المستأجرين ملتزمة بتقديم المعلومات والموارد للمستأجرين الذين يتكلمون لغات غير اللغة الإنجليزية.

إرشادات مفيدة للمستأجرين الجدد

تنطبق هذه الإرشادات المفيدة التالية على أغلب حالات الإيجارات.

- لا تقوموا بالتوقيع على استمارات أو عقود لا تستطيعون قراءتها أو لا تفهمون محتواها وذلك تحت الإكراه أو التهيب من قبل مالك العقار/الوكيل العقاري.
- (بإمكان نقابة المستأجرين أو خدمة مشورة المستأجرين المحلية شرح الاستمارة أو العقد لكم).
- إذا قمتم بإجراء عقد مع مالك العقار/الوكيل العقاري تأكدوا من أنه خطي وموقع عليه من قبلكم ومن قبل مالك العقار/الوكيل العقاري.
- (العقود الشفهية لا ينظر إليها كثيراً بعين الاعتبار في استراليا كما هو الحال في بعض البلدان الأخرى).
- إذا دفعتم مبلغاً من المال إلى مالك العقار/الوكيل العقاري اطلبوا إيصالاً موقعاً ومؤرخاً، وعلى الأخص إذا كنتم قد دفعتم نقداً.
- احتفظوا بكافة الإيصالات والوثائق والاستمارات المتعلقة بإيجاركم في مكان آمن إلى حين انتهاء إيجاركم.
- إذا وقع خلاف فإن خدمات مشورة المستأجرين أو مكتب شؤون المستهلك في فيكتوريا Consumer Affairs Victoria يمكنهما مساعدتكم في التفاوض لإيجاد حل للخلاف المتعلق بإيجاركم.
- إذا لم يكن باستطاعتكم حل الخلاف مع مالك العقار/الوكيل العقاري تقدموا بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا، وهي ليست محكمة قضائية Court ولن تفرض عقوبة عليكم إذا تقدمتم بطلب إليها لم يحالفه التوفيق، وهي محكمة Tribunal خالية من الشكليات وليست مكلفة لحل الخلافات، ويتعين على المستأجرين الاستفادة من السلطات الممنوحة لها لتوجيه مالكي العقارات والوكلاء العقاريين لاحترام حقوق المستأجرين.

البدء بالإيجار

طلبات الاستئجار

عند تقدمكم بطلب لاستئجار عقار قد يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري بطلب معلومات شخصية منكم، ويعتبر عملاً مخالفاً للقانون سؤالكم عن:

- أصلكم العرقي.
- معتقداتكم السياسية.
- ديانتكم.
- وضعيتكم الزوجية.
- صحتكم.
- جنسكم.
- تفضيلاتكم الجنسية.

إن هذه العوامل ليس لها تأثير أو علاقة بملاءمتكم كمستأجرين لذا لا تجيبوا على هذه الأسئلة إذا كنتم لا تريدون ذلك. إذا لم يحالفكم التوفيق بطلبكم وكنتم تعتقدون أن سبب ذلك هو رفضكم الإجابة على مثل هذه الأسئلة اتصلوا بنقابة المستأجرين للحصول على المشورة.

في بعض الحالات يعتبر عملاً مخالفاً للقانون قيام مالكي العقارات أو الوكلاء العقاريين برفض طلبكم لأنه لديكم أطفال. إذا رفض طلبكم لأنه لديكم أطفال اتصلوا بنقابة المستأجرين للحصول على المشورة.

عقود الإيجار

إذا حالكم التوفيق بطلبكم فسوف تقومون بإبرام عقد إيجار، وأغلب عقود الإيجارات تكون عقوداً خطية، ومع ذلك فإن البعض منها يكون شفهيًا. وهناك نوعان من عقود الإيجار: عقود إيجار لفترة محددة وعقود إيجار دورية.

وتتيح لكم عقود الإيجار لفترة محددة استئجار العقار لفترة زمنية محددة، تكون عادة ٦ أشهر أو ١٢ شهراً، أما عقود الإيجار الدورية فإنها تدوم من شهر إلى شهر. وعند انتهاء عقد إيجار لفترة زمنية محددة فإنه يصبح عقد إيجار دوري إلا إذا قمتم بتوقيع عقد إيجار جديد لفترة محددة. ولا يتطلب منكم ترك العقار عند انتهاء عقد إيجار لفترة محددة إلا إذا كنتم تريدون ذلك أو تلقيتم إخطاراً بالإخلاء (أنظروا إخطارات الإخلاء).

ويقدم لكم عقد إيجار خطي لفترة محددة أعلى مستويات الأمان في حال نشوء خلاف حول الإيجار، ومع ذلك فإن قانون الإيجارات السكنية لا يزال يشملكم إذا كان عقد إيجاركم دورياً.

إذا كنتم تشاركون صديقاً في سكن العقار تأكدوا من إدخال اسمه في عقد الإيجار، وإذا تركتم العقار وبقي صديقكم فيه اطلبوا من مالك العقار/الوكيل العقاري حذف اسمكم من عقد الإيجار، حيث أنه إذا لم يتم بذلك فقد يتم اعتباركم مسؤولين عن أية إيجارات غير مسددة أو أضرار تلحق بالعقار تسبب بها صديقكم بعد انتقالكم من العقار.

الإيجار وعربون الضمان Bond

سوف يطلب منكم مالك العقار/الوكيل العقاري عند بدء إيجاركم دفع إيجار أول شهر مقدماً، وفي أغلب الحالات لا يمكن الطلب منكم دفع أكثر من إيجار شهر واحد مقدماً.

وسوف يطلب منكم أيضاً دفع عربون ضمان في حال تخلفتكم عن دفع الإيجار أو قمتم بالحاق ضرر بالعقار. وفي أغلب الحالات لا يمكن أن يزيد عربون الضمان عن إيجار شهر واحد.

ويتوجب على مالك العقار/الوكيل العقاري أن يعطيكم استمارة إيداع عربون الضمان، ويتعين عليكم بعد قيامكم بتعبئة الاستمارة والتوقيع عليها إعادتها إلى مالك العقار/الوكيل العقاري، ويتعين عليه حينذاك تزويدكم بنسخة عنها لكي تحتفظوا بها كسجل وإرسال عربون الضمان إلى هيئة عربون ضمان الإيجارات السكنية The Residential Tenancies Bond Authority. يتوجب على الهيئة إرسال نسخة إليكم خلال ١٤ يوماً، وسوف تحتفظ الهيئة بعربون الضمان إلى حين انتهاء إيجاركم.

قد يقوم مكتب الإسكان Office of Housing بمساعدتكم إذا لم يكن بمقدوركم تحمل كلفة عربون الضمان وكنتم مقيمين بصفة دائمة في أستراليا. اطلبوا استمارة قرض عربون الضمان Bond Loan Application من مكتب الإسكان المحلي في

منطقتكم (تجدونه تحت دائرة الخدمات البشرية Human Services في قسم A-K في دليل الهاتف ذي الصفحات البيضاء). إذا تركتم عقاركم المؤجر وقمت بتحويل إيجاركم لمستأجر آخر يتوجب عليكم تعبئة استمارة تحويل عربون الضمان Transfer of Bond Form (متوافرة من الوكيل العقاري أو نقابة المستأجرين أو مكتب شؤون المستهلك).

تقارير حالة العقار

قبل بدء إيجاركم سوف يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري بالكشف على العقار المؤجر. وسوف يقوم بتعبئة تقرير حالة العقار الذي يصف حالة العقار وإعطائكم نسختين عن التقرير الذي قام بتكلمته. ومن المهم أن تقوموا بتدوين أي شيء يتعارض مع تقييمه لحالة العقار في التقرير. ويتعين تدوين أي شيء مكسور أو وسخ حيث قد يتم اعتباركم مسؤولين عن حالة العقار عند انتهاء إيجاركم. عند قيامكم بتعبئة التقرير والتوقيع عليه أعيديوا نسخة منه إلى مالك العقار/الوكيل العقاري واحتفظوا بالنسخة الأخرى كسجل لكم.

الوثائق والمعلومات الأخرى

يتوجب علي مالك العقار/الوكيل العقاري تزويدكم بتفاصيل الاتصال به في حالة تطلب إجراء تصليحات مستعجلة. ويتوجب عليه أيضاً أن يعطيكم كتيب بيان الحقوق والمسؤوليات Statement of Rights and Duties الذي يبين حقوق ومسؤوليات مالكي العقارات والمستأجرين.

توصيل المنافع

قبل انتقالكم إلى العقار أعيديوا توصيل الكهرباء والغاز والمياه والهاتف باسمكم حيث قد يتم تحميلكم كلفة استعمال المستأجر السابق. بإمكان مالك العقار/الوكيل العقاري تزويدكم بتفاصيل الاتصال بشركات توريد المنافع المحلية. سوف يتم تحميلكم رسم إعادة التوصيل لقاء توصيل الكهرباء والهاتف.

خلال الإيجار

التصليحات

يجب على مالك العقار/الوكيل العقاري ضمان أن يكون العقار المؤجر نظيفاً وشاغراً عند بدء الإيجار، ويجب عليه أيضاً المحافظة على بقاء العقار بحالة جيدة على مدى فترة الإيجار.

التصليحات المستعجلة

اتصلوا بمالك العقار/الوكيل العقاري على الفور إذا كانت لديكم تصليحات مستعجلة. المشاكل التالية تعتبر مستعجلة:

- انفجار في تمديدات المياه.
- انسداد أو انكسار المراحيض.
- تسريب كبير من السقف.
- تسرب الغاز.
- عطل كهربائي خطير.
- طوفان المياه.
- أضرار بالغة جراء العواصف أو الحرائق.
- توقف أو عطل خدمات الماء الساخن أو المياه أو الطهي أو التدفئة أو الغسيل الأساسية.
- توقف أو عطل بتوريد الغاز أو الكهرباء أو الماء.
- توقف أو تعطل أجهزة/تجهيزات المياه التي يقوم بتزويدها مالك العقار والتي تؤدي إلى هدر كبير للمياه.
- أي عطل أو ضرر يجعلان العقار غير آمن أو غير مأمون.

- تعطل خطير في المصعد أو الأدرج (السلام).
- إذا كان من المتعذر الاتصال بمالك العقار/الوكيل العقاري أو رفضه إجراء التصليحات المستعجلة بإمكانكم:
- إصلاح المشكلة بأنفسكم لغاية كلفة ١٠٠٠ دولار وطلب إعادة تسديدها (تأكدوا من احتفاظكم بالإيصالات) أو
- التقدم بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للحصول على أمر ينص على أن يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري بإصلاح المشكلة.

التصليحات غير المستعجلة

إذا كانت التصليحات غير مستعجلة يتعين عليكم اتباع الخطوات الثلاث التالية:

- ١- توجيه إخطار إلى مالك العقار/الوكيل العقاري (استمارة متوافرة من نقابة المستأجرين أو مكتب شؤون المستهلك).
- ويعطي هذا الإخطار مالك العقار/الوكيل العقاري مهلة مدتها ١٤ يوماً لإصلاح المشكلة.
- ٢- إذا لم يتم إصلاح المشكلة خلال ١٤ يوماً اكتبوا رسالة إلى مكتب شؤون المستهلك لطلب التحقيق في المسألة. يتعين عليكم توجيه طلبكم إلى:

The Director
Consumer Affairs Victoria
GPO Box 123A
Melbourne
VIC 3001

- سوف يقوم مفتش من مكتب شؤون المستهلك بزيارة العقار وكتابة تقرير حول المشكلة وإرسال نسخة عن التقرير إليكم.
- ٣- إذا وافق التقرير على أن التصليحات مطلوبة تقدموا بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للحصول على أمر ينص على أن يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري بإصلاح المشكلة.

رسوم المنافع

يجب عليكم الدفع لقاء استعمال منافع الكهرباء والغاز والمياه إذا كان العقار المستأجر له عدادات مستقلة، ويجب على مالك العقار الدفع لقاء استعمال هذه المنافع إذا كان العقار ليس له عدادات مستقلة. بإمكان شركة التوريد المعنية إعلامكم ما إذا كان العقار له عدادات مستقلة.

المستأجرون مسؤولون دائماً تقريباً عن الدفع لقاء استعمال منافع الهاتف.

الخصوصية

بإمكان مالك العقار/الوكيل العقاري الدخول إلى العقار المؤجر لأسباب معينة فقط، على سبيل المثال لإجراء تصليحات ضرورية، ويجب عليه توجيه إخطار خطي يبين السبب الذي يريد من أجله دخول العقار.

ويجب على مالك العقار/الوكيل العقاري الحصول على موافقتكم بدخول العقار أو توجيه إخطار خطي لمدة ٢٤ ساعة يعبر عن نيته دخول العقار. إذا تم توجيه الإخطار بواسطة البريد فيجب أن يتيح مدة يومين لاستلامه. وبإمكان مالك العقار/الوكيل العقاري دخول العقار بين الساعة ٨ صباحاً والساعة ٦ مساءً فقط وليس في أيام عطل نهاية الأسبوع.

بإمكانكم التقدم بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للحصول على أمر يقيد دخول مالك العقار/الوكيل العقاري إلى العقار المؤجر إذا كان يقوم بزيارات متكررة أو تسبب المضايقة.

مستحقات الإيجار المتأخرة

بإمكان مالك العقار/الوكيل العقاري البدء بإجراءات الإخلاء إذا كانت هناك مستحقات إيجارات متأخرة لمدة ١٤ يوماً أو أكثر، ولا يمكنه إخلاءكم دون أمر من المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا، ومع ذلك فإن الشرطة فقط تستطيع إخلاءكم من العقار.

زيادات الإيجار

يجب على مالك العقار/الوكيل العقاري توجيه إخطار خطي بمدة ٦٠ يوماً بأي زيادات مقترحة في الإيجار. إذا كنتم تعتقدون أن الزيادة المقترحة في الإيجار غير عادلة اكتبوا إلى مكتب شؤون المستهلك. يجب عليكم الكتابة إلى المكتب خلال ٣٠ يوماً من استلام إخطار الزيادة في الإيجار. سوف يقوم مفتش من مكتب شؤون المستهلك بزيارة العقار وكتابة تقرير حول الزيادة، وسوف يقوم بإرسال نسخة عن التقرير إليكم. إذا وافق التقرير على أن الزيادة غير عادلة تقدموا بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للحصول على أمر برفض الزيادة المقترحة. ادفعوا الإيجار الزائد إلى حين إصدار المحكمة The Tribunal قرارها وإلا فسوف تكون عليكم مستحقات إيجار متأخرة.

إنهاء الإيجار

إخطارات الإخلاء

يجب على مالك العقار/الوكيل العقاري تبييغكم بإخطار الإخلاء إذا كان يريد منكم ترك العقار. وتعتمد مدة الإخطار على السبب الذي يريد من أجله إخلاءكم. اتصلوا بنقابة المستأجرين إذا استلمتم إخطاراً بالإخلاء وكنتم لا تريدون ترك العقار أو كنتم تريدون متسعاً أكثر من الوقت. تذكروا بأن مالك العقار/الوكيل العقاري لا يستطيع إخلاءكم دون أمر من المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا.

إخطارات التعبير عن النية في الإخلاء

يجب عليكم توجيه إخطار خطي إلى مالك العقار/الوكيل العقاري يعبر عن نيتكم بالإخلاء إذا كنتم تريدون ترك العقار وتعتمد مدة الإخطار على ظروفكم. وفي أغلب الحالات يجب عليكم توجيه إخطار بمدة ٢٨ يوماً إذا كان عقد الإيجار دورياً أو إذا كنتم تريدون ترك العقار في آخر يوم في عقد إيجار لفترة محددة. إذا كان عقد الإيجار دورياً وكنتم مضطرين لترك العقار قبل انتهاء المدة اتصلوا بنقابة المستأجرين للحصول على المشورة. إذا كنتم تريدون ترك العقار قبل انتهاء عقد إيجار لفترة محددة فإن مدة الإخطار المطلوبة تعتمد على ظروفكم، وفي أغلب الحالات إذا تركتم العقار قبل انتهاء عقد إيجار لفترة محددة فإن مالك العقار/الوكيل العقاري بإمكانه الطلب منكم دفع تكاليف الإعلان عن العقار وتكاليف إعادة التأجير وقيمة الإيجار إلى حين إيجاد مستأجر جديد. اتصلوا بنقابة المستأجرين للحصول على المشورة.

استعادة عربون الضمان ورسائل الإسناد (References)

سوف يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري عند انتهاء الإيجار بالكشف على العقار المؤجر. وبإمكانه إجراء مطالبة مقابل عربون الضمان إذا كان يعتقد أنكم قمتم بإلحاق ضرر بالعقار المؤجر أو لم تتركوه بحالة نظيفة أو ما زالت هناك مستحقات إيجارات متأخرة.

إذا وافقتم على مطالبة مالك العقار/الوكيل العقاري فسوف يقوم بإعطائكم استمارة مطالبة بعربون الضمان Bond Claim Form. إذا كنتم راضين عن التفاصيل الواردة في الاستمارة قوموا بالتوقيع عليها وإعادتها إلى مالك العقار/الوكيل العقاري، ولا تقوموا بتوقيعها إذا كنتم لا توافقون على ما يطالب به مالك العقار/الوكيل العقاري. إذا قمتم بالتوقيع على الاستمارة فسوف يقوم مالك العقار/الوكيل العقاري بإرسالها إلى هيئة عربون ضمان الإيجارات السكنية، وسوف تقوم الهيئة بدفع المبالغ المتفق عليها في الاستمارة لكم ولمالك العقار. أما إذا كنتم لا توافقون على مطالبة مالك العقار/الوكيل العقاري فيجب عليه التقدم بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للاحتفاظ بقسم من عربون الضمان أو كامل العربون. سوف تتاح لكم الفرصة في المحكمة The Tribunal لمجادلة مطالبة مالك العقار.

ومن المفيد عند انتهاء إيجاركم أن تطلبوا من مالك العقار/الوكيل العقاري رسالة إسناد، واطلبوا منه تبين قيامكم بدفع إيجاركم في موعد استحقاقه ومحافظةكم على العقار المؤجر بحالة نظيفة وجيدة.

التعويض

يمكنكم المطالبة بتعويض من مالك العقار/الوكيل العقاري إذا تعرضتم لخسارة بسبب تخلفه عن الإيفاء بمسؤولياته القانونية. على سبيل المثال بإمكانكم المطالبة بتعويض إذا تعرض أثاثكم للضرر بسبب المياه كنتيجة مباشرة لإخفاقه في إصلاح حفرة في السقف.

يمكن إجراء مطالبة بالتعويض قبل الإيجار وخلالها وبعده.

ويجب عليكم لإجراء مطالبة إرسال إخطار الإخلال بالواجب Breach of Duty Notice (متوافر من نقابة المستأجرين أو مكتب شؤون المستهلك) إلى مالك العقار/الوكيل العقاري. ويقدم هذا الإخطار تفاصيل مطالبتكم بالتعويض والخسارة التي لحقتكم. إذا لم يتم مالك العقار/الوكيل العقاري بتعويضكم خلال ١٤ يوماً بإمكانكم التقدم بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا للحصول على أمر بالتعويض.

وبإمكان مالك العقار/الوكيل العقاري أيضاً المطالبة بتعويض إذا تخلفتم عن الإيفاء بمسؤولياتكم القانونية. على سبيل المثال تركتم العقار وما زالت هناك إيجارات مستحقة الدفع. يجب على مالك العقار/الوكيل العقاري اتباع الإجراءات نفسها. ولا تستطيع المحكمة The Tribunal النظر في مطالبات التعويض عن الألم أو المعاناة، أو الإصابات الجسدية أو الوفاة، كما أنها لا تستطيع النظر في مطالبات لمبالغ تتجاوز ١٠ آلاف دولار إلا في ظروف استثنائية.

اتصلوا بنقابة المستأجرين إذا كنتم تريدون إجراء مطالبة بالتعويض أو إذا تلقيتم إخطار الإخلال بالواجب من مالك العقار/الوكيل العقاري.

المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا

تقوم المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا بحل الخلافات بين مالكي العقارات والمستأجرين ويكلف طلب المحكمة مبلغ ٣٠ دولاراً. إذا كنتم من ذوي الدخل المنخفض فقد تقوم المحكمة The Tribunal بالتنازل عن هذا الرسم. تفاصيل الاتصال بالمحكمة The Tribunal:

55 King St

Melbourne

هاتف: 9628 9800 مكاملة مجانية: 1800 133 055 فاكس: 9628 9822

إذا تقدمتم بطلب إلى المحكمة The Tribunal يجب عليكم إرسال نسخة من الطلب إلى مالك العقار خلال سبعة أيام وسوف تعلمكم المحكمة The Tribunal عن موعد ومكان الجلسة. إذا كانت مشكلتكم مستعجلة يرجى إعلام المحكمة The Tribunal عن ذلك في الوقت الذي تقدمون فيه الطلب.

الرجاء إعلام المحكمة The Tribunal قبل موعد الجلسة ما إذا كنتم بحاجة إلى مترجم. هذه الخدمة مجانية.

بإمكان نقابة المستأجرين مساعدتكم في الاستعداد للجلسة، وفي بعض الظروف الخاصة يمكننا تمثيلكم في الجلسة. هذه الخدمة مجانية.

الشكاوى حول مالكي العقارات والوكلاء العقاريين

بإمكانكم إيداع شكوى لدى مكتب شؤون المستهلك إذا كان مالك العقار/الوكيل العقاري قد تصرف بطريقة غير قانونية أو مهنية. إذا وجد مكتب شؤون المستهلك أن مالك العقار/الوكيل العقاري قد تصرف بطريقة غير قانونية فقد تتم ملاحظته قضائياً في المحاكم.