

# Pritužbe na stanodavce i agente za promet nekretnina

Ako mislite da je vaš stanodavac ili agent postupio protuzakonito ili neprofesionalno, imate mogućnost protiv tog postupka uložiti službenu žalbu.

## Što kaže zakon

Zakon o stanarskom pravu iz 1997. (*Residential Tenancies Act 1997*) navodi prava i obveze stanara i stanodavaca u Viktoriji. Ako stanodavac ili njegov agent prekrši ovaj zakon, organizacija Consumers Affairs Victoria može protiv njega podnijeti tužbu Sudu za prekršaje pred kojim će odgovarati i ukoliko bude proglašen krivim, može platiti novčanu kaznu. Međutim, na vama je da podnesete žalbu i zamolite organizaciju Consumers Affairs da uloži tužbu.

➡ Rok za podnošenje tužbe je 12 mjeseci ili 3 godine (ovisno o vrsti prekršaja), počevši od dana kada se prekršaj dogodio. Međutim, mi vam savjetujemo da ovaj postupak započnete što prije.

## Prekršaji za koje su odgovorni stanodavci i agenti

Vaš stanodavac ili agent čini prekršaj ukoliko vam na početku vašeg stanarskog najma ne pruži potrebnu dokumentaciju, uključujući:

- > Izjavu o vašim pravima o obvezama (brošura koju je izdala organizacija Consumer Affairs Victoria)
- > potpisani primjerak vašeg stanarskog ugovora
- > 2 primjerka potpisanog Izvješća o stanju stambenog prostora (ukoliko ste uplatili polog)
- > puno ime i prezime stanodavca ili agenta, njegovu adresu, telefonski broj i broj telefaksa
- > broj koji možete nazvati u hitnim slučajevima i izvan radnih sati, ako su vam potrebni hitni popravci
- > ako je agent posrednik stanodavca, izjavu koja potvrđuje smije li odobriti provođenje hitnih popravaka (i ukoliko je to slučaj, najviši iznos koji smije odobriti za provođenje takvih popravaka, te telefonski broj i broj telefaksa za hitne popravke)

Ostali prekršaji uključuju:

- > pokušaj ilegalnog iseljenja iz vašeg stambenog prostora (npr. bez relevantnog naloga kojeg provodi policija)
- > neizdavanje računa za stanarinu
- > zadržavanje ili prodavanje vaših stvari zato što dugujete stanarinu

> neproslijeđivanje vašeg pologa organizaciji Residential Tenancies Bond Authority u roku od 10 dana od uplate

> naplaćivanje usluga koje stanodavci ili agenti nemaju pravo naplaćivati (npr. za inspekciju stambenog prostora, sastavljanje ugovora, karticu za uplaćivanje prve stanarine ili za organiziranje i korištenje mogućnosti automatskog plaćanja)

> ulazak u vaš stambeni prostor bez propisne obavijesti ili prikladnog objašnjenja (za više informacija pročitajte informativnu brošuru **Privacy**)

> neodazivanje nalogu koji je izdao Victorian Civil and Administrative Tribunal

Za dodatne informacije o prekršajima stanodavaca ili agenata kontaktirajte Stanarski sindikat (Tenants Union).

## Kako uložiti žalbu

### Služba za rješavanje nesuglasica sa agentima za promet nekretnina

Viktorijska služba za rješavanje nesuglasica sa agentima za promet nekretnina organizacije Consumer Affairs (Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service -EARS) rješava žalbe na agente za promet nekretnina u Viktoriji. Ova služba je osnovana kako bi pomogla korisnicima, uključujući i stanare, koji imaju nesuglasica sa svojim agentima. Službu EARS možete kontaktirati na ☎ 1300 737 030.

EARS pruža informacije, savjete i pomoć kod rješavanja nesuglasica. Ukoliko nije moguće doći do rješenja, EARS može pitanje referirati službi Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria.

### Podnošenje pismene žalbe

Ako vjerujete da je vaš stanodavac ili agent počinio prekršaj, možete pisati organizaciji Consumer Affairs Victoria (pročitajte primjerak pisma na drugoj strani). Ne zaboravite priložiti kopije relevantnih dokumenata. Pismenu žalbu možete također uložiti i na adresu [www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au).

*Nastavak na slijedećoj strani...*

Organizacija Consumer Affairs bi vam se trebala pismeno javiti nakon nekoliko tjedana i potvrditi da je primila vaše pismo. Ako dobijete obavijest da se vaša žalba neće uzeti u obzir i ako trebate dodatni savjet, kontaktirajte Stanarski sindikat (Tenants Union). Ako vas obavijeste da će se vaša žalba istražiti, kontaktirat će vas i od vas zatražiti službenu izjavu.

Ako organizacija Consumer Affairs odluči uložiti žalbu, možda ćete morati doći na sud kao svjedok i iznijeti svoje mišljenje na sudu

## Primjerak pismene žalbe

Niže se nalazi primjerak pismene žalbe organizaciji Consumer Affairs Victoria:

Consumer Affairs Victoria  
GPO Box 123  
Melbourne VIC 3001

(vaše ime)

(vaša sadašnja adresa)

(datum)

Štovani gospodine/gospođo,

### Žalba glede (ime stanodavca ili agenta)

Stanodavac: (ime, prezime i adresa stanodavca protiv kojeg ulažete žalbu, ukoliko su ti podaci relevantni)

Agent za promet nekretnina: (ime, prezime i adresa agenta protiv kojeg ulažete žalbu, ukoliko je relevantno)

Adresa: (adresa na kojoj se nalazi iznajmljeni stambeni prostor)

Kao (stanar/bivši stanar) u gore navedenom stambenom prostoru, Želim uložiti pismenu žalbu protiv postupaka (ime stanodavca i/ili agenta). Smatram da su njegovi postupci u suprotnosti sa Zakonom o stanarskom pravu iz 1997. godine Residential Tenancies Act 1997 (navedite brojeve navoda zakona ako ih znate).

(Opišite postupke ili događaje koji su doveli do vaše žalbe, uključujući imena, adrese, datume, vrijeme događaja itd.)

Prilažem kopije slijedeće dokumentacije: (navedite sve relevantne dokumente koje prilažete u pismu).

Molim Vas da ovo pitanje istražite što hitnije, uz mogućnost ulaganja pravne žalbe. Nadam se skorašnjem odgovoru. Ukoliko su vam potrebne dodatne informacije, molim vas, kontaktirajte me na (vaš sadašnji broj telefona).

Uz poštovanje,

(vaš potpis)

## Gdje još možete uložiti žalbu?

Osim što možete nazvati EARS i/ili poslati pismenu žalbu organizaciji Consumer Affairs Victoria, žalbu protiv vašeg stanodavca i/ili agenta možete uložiti i sijedećim organizacijama:

- > Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria ☎ 1300 292 153 (slučaju zlostavljanja ili diskriminacije)
- > Federal Privacy Commissioner ☎ 1300 363 992 (za protuzakonito korištenje povjerljivih informacija)
- > Victoria Police (za kriminalne radnje ili ponašanja)

**Za dodatne informacije nazovite Savjetodavnu liniju stanarskog sindikata (Tenants Union Advice Line) na broj ☎ (03) 9416 2577 ili kontaktirajte EARS na broj ☎ 1300 737 030.**