

# شکایت از صاحبان ملک و بنگاه‌های معاملات ملکی

< عدم تسلیم ودیعه شما به Residential Tenancies Bond Authority ظرف ۱۰ روز کاری از تاریخی که آن را پرداخته اید

< سعی در گرفتن پول بابت چیزهایی که صاحبان ملک یا بنگاه‌های معاملات ملکی مجاز نیستند پولی بابت آنها بگیرند (مثلاً بازدید از ملک، قرارداد اجاره، کارت پرداخت نخستین اجاره یا برقراری و استفاده از کسر مستقیم از حساب)

< وارد شدن به ملک استیجاری شما بدون رعایت الزامات مربوط به دادن اطلاع قبلی صحیح و شرایط ورود، یا بدون داشتن عذر منطقی (برای اطلاعات بیشتر به برگه اطلاعاتی **Privacy** نگاه کنید)

< عدم اطاعت از حکم صادره از **Victorian Civil and Administrative Tribunal**

برای اطلاعات بیشتر درباره جرائم صاحبان ملک و بنگاه‌های معاملات ملکی با Tenants Union تماس بگیرید.

## چگونه باید شکایت کرد

### سرویس حل اختلاف با بنگاه‌های معاملات ملکی

Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) به شکایات مربوط به بنگاه‌های معاملات ملکی در ایالت ویکتوریا رسیدگی می‌کند. این سرویس برای کمک به مصرف کنندگان – از جمله مستأجرانی که با یک بنگاه معاملات ملکی اختلاف دارند – ایجاد شده است. با شماره تلفن ☎ 1300 737 030 می‌توانید با EARS تماس بگیرید.

EARS می‌تواند اطلاعات، راهنمایی و راه حل اختلاف را به شما ارائه دهد. اگر توافقی حاصل نشود EARS ممکن است اختلاف را به مرجع زیر ارجاع دهد: Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria

### اقدام به شکایت کتبی

اگر گمان می‌کنید صاحب ملک یا بنگاه معاملات ملکی تان مرتکب جرمی شده اند می‌توانید به "امور مصرف کننده ویکتوریا" نامه بنویسید (به نمونه نامه در پشت ورقه نگاه کنید). یادتان باشد که نسخه ای از همه مدارک مربوط را پیوست نامه کنید. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در سایت زیر شکایت کتبی تسلیم نمایید:

[www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

"امور مصرف کننده" باید ظرف دو هفته به شما نامه نوشته تأیید کنند که نامه شما را دریافت کرده اند. چنانچه به شما بگویند به مسأله رسیدگی نخواهند کرد و شما راهنمایی بیشتری می‌خواهید با "اتحادیه مستأجران" تماس بگیرید. اما اگر تصمیم به رسیدگی بگیرید با شما تماس خواهند گرفت تا یک اظهاریه رسمی بگیرند.

اگر فکر می‌کنید صاحب ملک یا بنگاه معاملات ملکی بطور غیرقانونی یا غیرحرفه ای عمل کرده اند باید اقدام به شکایت رسمی را مورد توجه قرار دهید.

## قانون چه می‌گوید

*Residential Tenancies Act 1997* حقوق و مسؤالیتهای مستأجران و صاحبان ملک در ایالت ویکتوریا را مشخص می‌کند. اگر صاحب ملک یا نماینده او طبق این "قانون" مرتکب جرم شوند، می‌توان توسط "امور مصرف کننده ویکتوریا" در "دادگاه بخش" آنها را تحت پیگرد قانونی قرار داد و چنانچه محکوم گردند ممکن است جریمه شوند. اما این وظیفه شماست که شکایت کنید و از "امور مصرف کننده" بخواهید که آنها را تحت پیگرد قانونی قرار دهند.

⚡ محدودیت زمانی برای پیگردهای قانونی یا ۱۲ ماه است یا ۳ سال (بسته به جرم)، این مدت از تاریخ ارتکاب جرم آغاز می‌گردد. ولی توصیه می‌کنیم شما بلافاصله اقدام کنید.

## جرائم صاحبان ملک و بنگاه‌های معاملات ملکی

اگر صاحب ملک یا بنگاه معاملات ملکی مدارک لازم را در آغاز مدت اجاره به شما ندهند مرتکب جرم شده اند؛ این مدارک عبارتند از:

< یک نسخه از "اعلامیه حقوق و وظایف" (نشریه ای از Consumer Affairs Victoria)

< یک نسخه امضا شده از قرارداد اجاره تان

< دو نسخه امضا شده از "گزارش وضعیت" (چنانچه ودیعه پرداخت کرده باشید)

< نام کامل، نشانی، شماره تلفن و فکس صاحب ملک یا نماینده بنگاه معاملات ملکی

< یک شماره تلفن اضطراری برای تعمیرات فوری که در ساعات غیراداری بتوان از آن استفاده کرد

< در صورت استفاده از بنگاه معاملات ملکی، اظهاریه ای درمورد این که آیا نماینده بنگاه می‌تواند اجازه تعمیرات فوری را بدهد (و اگر می‌تواند، حد اکثر هزینه ای که می‌تواند اجازه دهد و شماره تلفن یا فکس وی برای تعمیرات فوری)

جرائم دیگر ممکن است عبارت باشد از:

< سعی در بیرون کردن شما از ملک بطور غیرقانونی (یعنی بدون مجوزی که توسط پلیس بموقع اجرا گذارده شود)

< ندادن رسید برای پرداختهای اجاره تان

< ضبط یا فروش هر یک از اموال منقول شما به این دلیل که بابت اجاره بدهکارید

## در چه جای دیگری می توانید شکایت کنید؟

علاوه بر تلفن کردن به EARS و/ یا نامه نوشتن به  
Consumer Affairs Victoria حق دارید در مورد صاحب  
ملک یا بنگاه معاملات ملکی تان به مراجع زیر نیز شکایت  
کنید:

< Victorian Equal Opportunity & Human Rights  
Commission of Victoria 1300 292 153 ☎  
(بابت ایجاد مزاحمت یا تبعیض)

< Federal Privacy Commissioner  
1300 363 992 ☎  
(برای سوء استفاده از اطلاعات محرمانه)

< پلیس ویکتوریا  
(بابت رفتار یا اعمال مجرمانه)

برای اطلاع بیشتر به **Tenants Union Advice Line**  
(خط اطلاع رسانی تلفنی اتحادیه مستأجرین) شماره  
☎ **9416 2577 (03)** تلفن کنید تلفن کنید یا با شماره تلفن  
☎ **1300 737 030** با EARS تماس بگیرید.

چنانچه "امور مصرف کننده" تصمیم به پیگرد قانونی  
بگیرند ممکن است لازم باشد که شما به عنوان شاهد به  
دادگاه رفته در جلسه دادرسی شهادت بدهید.

## نمونه شکایت نامه

نامه زیر نمونه یک شکایت نامه به "امور مصرف کننده  
ویکتوریا" است:

Consumer Affairs Victoria  
GPO Box 123  
Melbourne VIC 3001

(نام شما)

(نشانی کنونی شما)

(تاریخ)

آقا یا خانم عزیز

### شکایت از (صاحب ملک/بنگاه معاملات ملکی)

صاحب ملک: (نام و نشانی صاحب ملک که مرتکب جرم  
شده است، اگر مورد دارد)

بنگاه معاملات ملکی: (نام و نشانی بنگاه معاملات ملکی که  
مرتکب جرم شده است، اگر مورد دارد)

محل: (نشانی ملک استیجاری)

اینجانب به عنوان (مستأجر / مستأجر سابق) محل فوق الذکر  
می خواهم از اقدامات (نام صاحب ملک/ یا بنگاه معاملات  
ملکی) شکایت بعمل آورم. به گمان من Residential  
Tenancies Act 1997

نقض شده است (شماره های بخش مربوطه "قانون" را -  
چنانچه می دانید - فهرست وار بنویسید).

(اقدامات یا وقایعی را که منجر به شکایت شما شده است -  
شامل اسامی، نشانیها، زمانها، تاریخها و غیره - را شرح  
دهید.)

نسخه ای از مدارک زیر به پیوست تقدیم می شود (فهرست  
همه مدارک مربوط را که ضمیمه نامه می کنید قید نمائید).

تقاضا می کنم سریعاً به این مسأله به منظور پیگرد قانونی  
رسیدگی نمائید. منتظر پاسخ سریع شما هستم. در صورتی  
که اطلاعات بیشتری لازم دارید خواهش می کنم با این  
شماره (شماره تلفن کنونی تان) با من تماس بگیرید.

با احترام،

(امضای شما)