

Khiếu nại về chủ nhà và đại diện địa ốc

Nếu cho rằng chủ nhà hoặc đại diện địa ốc đã hành động bất hợp pháp hoặc không đúng tác phong chuyên môn, quý vị nên nghĩ đến chuyện chính thức khiếu nại.

Luật quy định thế nào

Residential Tenancies Act 1997 đề ra những quyền hạn và trách nhiệm của người thuê nhà và chủ nhà tại tiểu bang Victoria. Nếu chủ nhà hoặc đại diện của họ vi phạm Đạo luật này, họ có thể bị Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng truy tố tại Tòa Sơ thẩm và nếu bị kết tội, họ có thể bị phạt tiền. Tuy nhiên, quý vị phải là người khiếu nại và yêu cầu Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng truy tố.

➡ Thời hạn để truy tố là 12 tháng hoặc 3 năm (tùy tội vi phạm) tính từ ngày vi phạm. Tuy nhiên, chúng tôi khuyên quý vị nên hành động ngay.

Những vi phạm của chủ nhà và đại diện địa ốc

Chủ nhà hoặc đại diện địa ốc bị phạm luật nếu họ không đưa cho quý vị những giấy tờ/tài liệu cần thiết vào lúc quý vị bắt đầu thuê nhà bao gồm:

- > Statement of Rights and Duties (Quy định Quyền hạn và Trách nhiệm) (tập sách của Consumer Affairs Victoria)
- > bản sao thỏa thuận thuê nhà có chữ ký
- > 2 bản sao Condition Report (Báo cáo Tình trạng) có chữ ký (nếu quý vị đã trả tiền thế chân)
- > tên họ, địa chỉ, số điện thoại, fax của chủ nhà hoặc đại diện địa ốc
- > số điện thoại để liên lạc trong trường hợp cần sửa chữa cấp bách có thể gọi ngoài giờ làm việc
- > trong trường hợp có sử dụng đại diện địa ốc, tờ khai liệu người này có quyền cho phép sửa chữa cấp bách hay không (và nếu có, chi phí tối đa mà họ có thể cho phép sửa chữa là bao nhiêu và số điện thoại cùng số fax của đại diện địa ốc để liên lạc trong trường hợp cần sửa chữa cấp bách)

Những vi phạm khác có thể là:

- > tìm cách đuổi nhà quý vị một cách bất hợp pháp (tức là không có trật tòa do cảnh sát thi hành)
- > không đưa cho quý vị biên lai tiền thuê nhà
- > cầm giữ hoặc bán bất kỳ đồ đạc nào của quý vị vì quý vị thiếu tiền thuê nhà

> không nộp tiền thế chân của quý vị cho Residential Tenancies Bond Authority trong vòng 10 ngày làm việc sau khi quý vị đã trả số tiền này

> tìm cách tính tiền cho những thứ mà chủ nhà hoặc đại diện địa ốc không được quyền tính chi phí (thí dụ như xem/coi nhà, thỏa thuận thuê nhà, thẻ thanh toán tiền thuê nhà đầu tiên hoặc thu xếp và sử dụng hình thức trừ tiền trực tiếp từ trương mục ngân hàng)

> vào nhà quý vị thuê mà không theo đúng những yêu cầu về thông báo và vào nhà hoặc không có lý do hợp lý (muốn biết thêm chi tiết, xin xem tờ thông tin **Privacy**)

> không tuân thủ án lệnh của Victorian Civil and Administrative Tribunal

Muốn biết thêm chi tiết về những vi phạm của chủ nhà và đại diện địa ốc, xin liên lạc với Tenants Union.

Thủ tục khiếu nại

Dịch vụ Giải quyết Tranh cãi với Đại diện Địa ốc

Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) phụ trách giải quyết những khiếu nại về đại diện địa ốc tại tiểu bang Victoria. Dịch vụ này được thành lập để giúp người tiêu dùng, kể cả người thuê nhà có tranh cãi với đại diện địa ốc. Quý vị có thể gọi cho EARS qua số ☎ 1300 737 030.

EARS có thể cung cấp thông tin, hướng dẫn và giải quyết tranh chấp. Nếu không thể giải quyết được, EARS có thể chuyển vụ việc tới Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria.

Làm đơn khiếu nại

Nếu cho rằng chủ nhà hoặc đại diện địa ốc vi phạm luật, quý vị có thể viết thư gửi cho Consumer Affairs Victoria (Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Tiểu bang Victoria) (xem thư mẫu ở mặt kia). Xin nhớ đính kèm bản sao tất cả giấy tờ liên quan. Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại qua mạng internet (trực tuyến) tại www.consumer.vic.gov.au.

tiếp theo ở mặt kia.....



TENANTS UNION
of Victoria Ltd

Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Tiểu bang Victoria (Consumer Affairs) sẽ phải viết thư gửi cho quý vị trong vòng một hai tuần lễ để xác nhận họ đã nhận được thư của quý vị. Nếu họ cho biết sẽ không xúc tiến điều tra vấn đề và quý vị muốn được hướng dẫn thêm, xin liên lạc với Tenants Union (Công đoàn Người thuê nhà). Nếu quyết định xúc tiến điều tra, họ sẽ liên lạc với quý vị để lấy lời khai chính thức.

Nếu Consumer Affairs quyết định truy tố, nhiều khi quý vị phải ra tòa làm nhân chứng và trình bằng chứng trong phiên xử.

Lá thư khiếu nại mẫu

Dưới đây là lá thư khiếu nại mẫu để gửi cho Consumer Affairs Victoria:

Consumer Affairs Victoria
GPO Box 123
Melbourne VIC 3001

(tên họ của quý vị)
(địa chỉ hiện tại)

(ngày)

Kính thưa Ông hay Bà,

Khiếu nại về (chủ nhà/đại diện địa ốc)

Chủ nhà: (tên họ và địa chỉ của chủ nhà đã phạm luật nếu biết)

Đại diện địa ốc: (tên họ và địa chỉ của đại diện địa ốc đã phạm luật nếu biết)

Căn nhà: (địa chỉ căn nhà thuê)

Là (người thuê nhà/người thuê nhà cũ) của căn nhà nêu trên, tôi muốn khiếu nại về những hành động của (tên họ chủ nhà và/hay đại diện địa ốc). Tôi tin rằng họ đã vi phạm *Residential Tenancies Act 1997* (*Đạo luật Thuê chỗ ở Năm 1997*) (liệt kê mục nào trong Đạo luật nếu quý vị biết).

(Mô tả những hành động hoặc sự việc dẫn tới việc khiếu nại của quý vị, kể cả tên họ, địa chỉ, ngày giờ v.v.)

Tôi đính kèm bản sao các giấy tờ sau đây (liệt kê tất cả giấy tờ liên hệ mà quý vị gửi kèm thư)

Tôi thỉnh cầu quý cơ quan nhanh chóng xúc tiến điều tra vấn đề này để truy tố họ. Tôi mong sớm nhận được thư hồi đáp của quý cơ quan. Nếu cần biết thêm chi tiết, xin quý cơ quan liên lạc với tôi qua số (số điện thoại hiện nay của quý vị).

Kính thư,

(chữ ký)

Quý vị có thể khiếu nại ở nơi nào khác?

Ngoài việc gọi điện cho EARS và/hay viết thư gửi cho Consumer Affairs Victoria, quý vị cũng có quyền khiếu nại về chủ nhà hoặc đại diện địa ốc với:

- > Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria ☎ 1300 292 153 (trường hợp bị sách nhiễu hay đối xử phân biệt)
- > Federal Privacy Commissioner ☎ 1300 363 992 (trường hợp sử dụng thông tin bảo mật trái luật)
- > Victoria Police (Cảnh Sát Victoria) (đối với hành động hay thái độ có tính cách hình sự)

Muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho Tenants Union Advice Line qua số ☎ (03) 9416 2577 hoặc gọi cho EARS qua số ☎ 1300 737 030.