

# الشكاوى حول مالكي العقارات والوكلاء العقاريين

يمكن أن تشمل الأفعال الأخرى التي تُعتبر جرمًا:  
 < محاولة إخلالك من العقار بشكل غير قانوني (أي بدون مذكرة تخول الشرطة إخلاءك).  
 < الإخفاق في إعطائك إيصالات لقاء دفعات الإيجار.  
 < الاحتفاظ بأغراضك أو بيعها لأنك مدين بإيجار.  
 < الإخفاق في إيداع عربون الضمان لدى هيئة عربون ضمان الإيجارات السكنية Residential Tenancies Bond Authority خلال ١٠ أيام من دفعك لعربون الضمان.  
 < محاولة تحميلك تكاليف أشياء لا يحق لمالك العقار أو الوكيل العقاري تحميل تكاليفها (مثل معاينة العقار، أو عقد الإيجار، أو أول بطاقة لدفع الإيجار، أو تأسيس واستعمال الاقتطاع المباشر للإيجار).  
 < الدخول إلى عقارك المؤجر بدون استيفاء متطلبات الإشعار الصحيح ومستلزمات الدخول أو بدون عذر معقول (للمزيد من المعلومات أنظر نشرة معلومات الخصوصية Privacy).

< الإخفاق في إطاعة أمر صادر عن المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا Victorian Civil and Administrative Tribunal.

للمزيد من المعلومات عن أفعال مالكي العقارات أو الوكلاء العقاريين التي تُعتبر جرمًا، اتصل بنقابة المستأجرين Tenants Union.

## كيفية تقديم شكوى

### خدمة حلّ الخلافات مع الوكلاء العقاريين

خدمة حلّ الخلافات مع الوكلاء العقاريين التابعة لهيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) تتعامل مع الشكاوى حول الوكلاء العقاريين في فيكتوريا. ولقد تم تأسيس هذه الخدمة لمساعدة المستهلكين ومن ضمنهم المستأجرين الذين لديهم خلافات مع وكلاء عقاريين. يمكنك الاتصال بخدمة EARS على الرقم ☎ 1300 737 030.

وبوسع خدمة EARS تقديم المعلومات والمشورة وحل الخلافات. إذا لم يتم التوصل إلى تسوية قد تقوم خدمة EARS بإحالة الخلاف إلى قسم التقيد والتنفيذ في هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا.

إذا كنت تعتقد بأن مالك عقارك أو الوكيل العقاري قد تصرف بشكل غير قانوني أو غير مهني، يتعين عليك الأخذ بالاعتبار تقديم شكوى رسمية.

## ما الذي ينص عليه القانون

يحدد قانون الإيجارات السكنية لسنة ١٩٩٧ Residential Tenancies Act 1997 المستأجرين ومالكي العقارات والوكلاء العقاريين. إذا ارتكب مالك العقار أو وكيله العقاري جرماً بموجب القانون، فيمكن مقاضاته في محكمة البداية Magistrates' Court من قبل هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا Consumer Affairs Victoria. وإذا تمت إدانته يمكن تغريمه. ولكن الأمر يعود إليك لتقديم شكوى والطلب من هيئة شؤون المستهلك المقاضاة.

⚡ الحد الأقصى للمدة المسموح خلالها المقاضاة هي ١٢ شهراً أو ٣ سنوات (اعتماداً على الجرم)، وتبدأ من تاريخ ارتكاب الجرم. ولكن ننصح بأن تقوم بالتصرف على الفور.

## أفعال مالكي العقارات والوكلاء العقاريين التي تُعتبر جرمًا

يُعتبر مالك عقارك أو وكيله العقاري قد ارتكب جرمًا إذا لم يتم بإعطائك الوثائق الضرورية عند بدء استئجارك، ومن ضمنها:

< بيان الحقوق والواجبات Statement of Rights and Duties (كتيب من هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا).

< نسخة موقعة من عقد الإيجار.

< نسختين من تقرير حالة العقار موقعتين (إذا كنت قد دفعت عربون ضمان).

< الاسم الكامل لمالك العقار أو الوكيل العقاري، وعنوانه، وأرقام الهاتف والفاكس.

< رقم هاتف للحالات الطارئة للتصليحات العاجلة والذي يمكن استعماله خارج أوقات العمل.

< في حالة وجود وكيل عقاري، بيان يبين ما إذا كان الوكيل العقاري يمكنه التفويض بإجراء تصليحات عاجلة (وإذا كان يمكنه ذلك، التكاليف القصوى التي يمكنه التفويض بها، ورقم هاتفه أو رقم الفاكس لأجل التصليحات العاجلة).

## تقديم شكوى خطية

إذا كنت تعتقد بأن مالك عقارك أو الوكيل العقاري قد ارتكب جرمًا، يمكنك الكتابة إلى هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا (أنظر نموذج للرسالة أدناه). وتذكر إرفاق نسخ عن أية وثائق ذات صلة. ويمكنك أيضا إيداع شكوى خطية عبر موقع الإنترنت [www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

ويتعين أن تقوم هيئة شؤون المستهلك بالكتابة إليك خلال بضعة أسابيع لتأكيد استلام رسالتك. إذا أعلمتك الهيئة بأنها لن تقوم بالتحقيق في شكوك، وكنت تريد المزيد من المشورة، اتصل بنقابة المستأجرين. وإذا قررت الهيئة التحقيق في شكوك فسوف تقوم بالاتصال بك للحصول على إفادة رسمية.

إذا قررت هيئة شؤون المستهلك المقاضاة فعلى الأرجح أن يتطلب منك الذهاب إلى المحكمة كشاهد وتقديم أدلة في جلسة المحكمة.

## نموذج رسالة شكوى

التالي نموذج لرسالة شكوى إلى هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا:

First Line Enforcement  
Consumer Affairs Victoria  
GPO Box 123A  
Melbourne VIC 3001

(اسمك)

(عنوانك الحالي)

(التاريخ)

العزير السيد/ة

## شكوى حول (مالك العقار/ الوكيل العقاري)

مالك العقار: (اسم وعنوان مالك العقار مرتكب الجرم إذا كان ينطبق)

الوكيل العقاري: (اسم وعنوان الوكيل العقاري مرتكب الجرم إذا كان ينطبق)

العقار: (عنوان العقار المؤجر)

باعتباري (المستأجر/المستأجر السابق) للعقار المذكور أعلاه، أود إيداع شكوى حول أفعال (اسم مالك العقار و/أو الوكيل العقاري). أعتقد بأنه قد حدث إخلال بقانون الإيجارات السكنية لسنة ١٩٩٧ (قم بإدراج أرقام الفقرات في القانون إذا كنت تعرفها).

(قم بوصف الأفعال أو الأحداث التي أدت إلى تقديمك للشكوى، ومن ضمنها الأسماء، والعناوين، والأوقات، والتواريخ، الخ).

مرفق طيه نسخ عن الوثائق التالية (قم بإدراج أية وثائق ذات صلة تقوم بإرفاقها مع الرسالة).

أود إجراء تحقيق في هذه المسألة بسرعة مع الأخذ بالاعتبار المقاضاة. أتطلع إلى استلام ردكم السريع. إذا كنتم بحاجة إلى أية معلومات إضافية الرجاء الاتصال بي على (رقم هاتفك الحالي).

بكل مودة وإخلاص

(توقيعك)

## أين أيضاً يمكنني تقديم شكوى؟

إضافة إلى الاتصال هاتفياً بخدمة EARS، و/أو الكتابة إلى هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا، لك الحق أيضاً بتقديم شكوى حول مالك العقار أو الوكيل العقاري إلى:

< نقابة الوكلاء العقاريين Real Estate Institute of Victoria (REIV) رقم الهاتف 9205 6666 (إذا كان الوكيل العقاري عضواً في نقابة الوكلاء العقاريين).

< مفوضية تكافؤ الفرص في فيكتوريا Equal Opportunity Commission of Victoria رقم الهاتف 9281 7100 (بخصوص المضايقة والتمييز).

< مفوض الخصوصية الفيدرالي Federal Privacy Commissioner رقم الهاتف 1300 363 992 (بخصوص إساءة استعمال المعلومات الخصوصية).

< شرطة فيكتوريا Victoria Police (بخصوص الأفعال أو التصرفات الجنائية).

للمزيد من المعلومات اتصل هاتفياً بخط المشورة التابع لنقابة المستأجرين 9416 2577 (03)، أو اتصل بخدمة EARS على الرقم 1300 737 030.