

# 對房東和房產代理提出投訴

如果您認為房東或房產代理採取了非法或不符合職業道德的行動，就應該考慮提出正式投訴。

## 法律有什麼規定

*Residential Tenancies Act 1997* (《1997年住房租賃法》)規定了維多利亞州租戶和房東的權利與責任。如果房東或房產代理犯有違反此項法律的罪行，維多利亞州消費者事務署(Consumer Affairs Victoria)可在初級法院(Magistrates' Court)對房東或房產代理提出起訴。如果房東或房產代理被定罪，就可能受到罰款。但是否提出投訴並要求消費者事務署(Consumer Affairs)提出起訴，則由您自己決定。

👉 起訴期限為違法行為之日起12個月或3年(這取決於所犯罪行)。但我們建議您立刻採取行動。

## 房東和房產代理的違法行為

在開始租房時，如果房東或房產代理未向您提供以下必要的文件，則屬於違法行為：

- > Statement of Rights and Duties(《權利與義務聲明》)(Consumer Affairs Victoria的手冊)
- > 一份已簽名的租約
- > 兩份已簽名的住房狀況報告(若已支付押金)
- > 房東或房產代理的全名、地址、電話和傳真號碼
- > 可在工作時間以外供緊急維修使用的緊急電話號碼
- > 如果有房產代理，還需提供一份表明房產代理是否可以授權進行緊急維修的聲明(若可以授權，聲明中應列明房產代理能夠授權的緊急維修費用最高金額以及供緊急維修時使用的房產代理電話或傳真號碼)

其他違法行為可包括：

- > 試圖將您非法逐出(即不是由警察執行佔有授權令)
- > 未能向您提供租金付款收據
- > 因您欠付租金而扣留或出售您的任何物品

- > 未能在您支付押金的10個工作日內向住房押金管理委員會(Residential Tenancies Bond Authority)遞交押金
- > 試圖對房東或房產代理無權收費的項目收取費用(如物業檢查、租約、首次租金支付卡或建立和使用直接劃帳設施)
- > 在未符合合理通知和進入要求下或者在不具備合理理由的情況下進入您的出租物業(有關詳情，請參閱**Privacy** (《隱私》)須知)
- > 未能遵守維多利亞州民事及行政特別法庭(Victorian Civil and Administrative Tribunal)發出的命令

有關房東和房產代理違法行為詳情，請與租戶協會(Tenants Union)聯絡。

## 如何提出投訴

### 房地產經紀人解決服務處

維多利亞州消費者事務署房地產經紀人解決服務處(Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS))負責處理對維多利亞州的房產代理的投訴。這一服務機構旨在幫助包括租戶在內的消費者解決與房產代理的爭議。您可以與EARS聯絡，電話：☎ 1300 737 030。

EARS可提供信息、諮詢與爭議解決服務。若無法達成和解，EARS可能會將爭議推薦給Consumer Affairs Victoria的合規與執行部(Compliance and Enforcement)。

### 提出書面投訴

如果您認為房東或房產代理有違法行為，就可以寫信給Consumer Affairs Victoria(請參閱背頁的信函樣本)。請記住附上任何相關文件的副本。此外，您還可以在網上提交書面投訴，網址：[www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

背頁續

Consumer Affairs應該會在兩週內給您回信，確認已收到您的投訴信。如果Consumer Affairs通知說他們不會調查有關問題，而您希望獲取更多建議，請與Tenants Union聯絡。如果Consumer Affairs決定開展調查，他們就會與您聯絡，以便獲得一份正式聲明。

如果Consumer Affairs決定起訴，您可能需要作為證人出庭，並在聆訊上作證。

## 投訴信樣本

以下是寫給Consumer Affairs Victoria的投訴信樣本：

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

(您的姓名)

(您目前的地址)

(日期)

尊敬的先生/女士：

### 對(房東/房地產經紀人)提出投訴

房東：(有違法行為的房東姓名與地址(如果適用))

房地產經紀人：(有違法行為的房地產經紀人姓名與地址(如果適用))

物業：(出租物業地址)

作為上述物業的(租戶/前租戶)，本人希望對(房東和/或房地產經紀人的姓名)的行為提出投訴。本人認為，房東和/或房地產經紀人的行為違反了《1997年住房租賃法》(Residential Tenancies Act 1997) (若知道的話，請列出這項法律的相關條款)

(請描述導致您投訴的行為或事件，包括姓名、地址、時間、日期等。)

隨信附上以下文件副本(請列出隨信附上的任何相關文件)。

敬請貴方迅速調查這一問題，以期提出起訴。期盼貴方早日答覆。若需要本人提供更多資訊，請與本人聯絡，電話：(您目前的電話號碼)。

此致

(您的簽名)

## 還可以向什麼機構投訴？

除了給EARS打電話以及/或者寫信給Consumer Affairs Victoria之外，您還有權向以下機構對房東或房產代理提出投訴：

- > 維多利亞州房地產協會(Real Estate Institute of Victoria) (REIV)，電話：☎ 9205 6666 (如果房產代理是REIV成員)
- > 維多利亞州機會均等委員會(Equal Opportunity Commission of Victoria)，電話：☎ 9281 7100 (對騷擾或歧視提出投訴)
- > 聯邦隱私專署(Federal Privacy Commissioner)，電話：☎ 1300 363 992 (對濫用信息或信息保密提出投訴)
- > 維多利亞州警察局(Victoria Police) (對犯罪行為提出投訴)

有關詳情，請致電租戶協會諮詢專線(Tenants Union Advice Line ☎ (03) 9416 2577，或致電EARS電話：☎ 1300 737 030。