

Pritužbe na stanodavce ili agente za promet nekretninama

Ako mislite da se vaš stanodavac ili agent ponio protuzakonito ili neprofesionalno, možete protiv njega službeno uložiti žalbu.

Što kaže zakon

Zakon o stanarskom pravu iz 1997. (Residential Tenancies Act 1997) zacrtava prava i obveze stanara i stanodavaca u Viktoriji. Ako je stanodavac ili njegov agent prema ovom zakonu počinio krivično djelo, može mu se suditi na Sudu za prekršaje (Magistrates' Court) a tužbu može podnijeti organizacija Consumer Affairs Victoria - a ako mu se izrekne presuda, morat će platiti novčanu kaznu. Međutim, vi najprije morate zatražiti od organizacije Consumer Affairs da uložiti tužbu.

➔ Vremenski rok za ulaganje tužbe je 12 mjeseci ili 3 godine (ovisno o vrsti prekršaja), počevši od datuma kada je prekršaj počinjen. Međutim, preporučamo vam da počnete s procedurom što je prije moguće.

Prekršaji koje mogu počinuti stanodavci ili agenti

Vaš stanodavac ili agent čini prekršaj ukoliko vam na početku vašeg stanarskog perioda ne izda potrebne dokumente, uključujući:

- > Izjavu o pravima i odgovornostima (Statement of Rights and Duties) (brošuru organizacije Consumer Affairs Victoria)
- > potpisan primjerak vašeg stanarskog ugovora
- > 2 potpisane kopije izvješća o stanju stambenog prostora (ukoliko ste platili polog)
- > puno ime i prezime, adresu broj telefona i faksa vašeg stanodavca ili agenta
- > broj telefona dežurne službe za hitne popravke, koji možete nazvati i nakon radnih sati
- > ukoliko se radi o agentu, izjavu može li odobriti izvođenje hitnih popravaka (ako može, onda i najviši iznos koji smije odobriti, kao i broj njegovog telefona ili faksa u slučaju potrebe za hitnim popravkom)

Ostali prekršaji mogu biti:

- > pokušaj ilegalnog iseljenja (npr. bez naloga koji provodi policija)
- > neizdavanje računa nakon plaćanja stanarine
- > zadržavanje ili prodaja vaših stvari zato što niste platili stanarinu
- > neslanje vašeg ploga u Upravu za čuvanje stambenih pologa (Residential Tenancies Bond Authority) tijekom idućih 10 radnih dana nakon što ste ga predali

- > pokušaj naplaćivanja usluga koje se inače ne naplaćuju (npr. za organiziranje inpekcije, za izdavanje stanarskog ugovora, za prvu karticu za plaćanje stanarine ili otvaranje i korištenje računa za automatsko plaćanje stanarine)
- > nenajavljen i bezrazložan ulazak u vaš stan (za dodatne informacije, pročitajte brošuru **Privacy (Privatnost)**)
- > nepoštivanje naloga izdanog od strane Viktorijskog civilnog i administrativnog tribunala (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

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

Kako uložiti žalbu

Služba za rješavanje nesporazuma sa agentima za promet nekretninama

Služba Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) rješava žalbe uložene protiv agenata za promet nekretninama u Viktoriji. Ove usluge su osmišljene kako bi pomogle korisnicima, uključujući i stanare, koji su u sukobu sa svojim agentom. EARS možete kontaktirati na ☎ 1300 737 030.

EARS vam može pružiti informacije, savjete i pomoć pri rješavanju nesporazuma. Ako ne postignete sporazum, EARS vas može preporučiti Službi za poštivanje provedbi utvrđenih obveza (Compliance and Enforcement), koja je u sklopu službe Consumer Affairs Victoria.

Ulaganje pismene žalbe

Ako vjerujete da je vaš stanodavac ili agent počinio prekršaj, možete poslati pismo organizaciji Consumer Affairs Victoria (primjerak pisma na drugoj strani). Ne zaboravite uz pismo priložiti i kopije relevantnih dokumenata. Možete također pismeno uložiti žalbu i preko interneta na adresi www.consumer.vic.gov.au.

Organizacija Consumer Affairs bi vam se trebala pismeno javiti za nekoliko tjedana, kako bi potvrdila primitak vašeg pisma. Ako vam ta organizacija kaže da ne namjerava istražiti slučaj, a vi želite dodatni savjet, kontaktirajte Stanarski sindikat (Tenants Union). Ako on odluči ispitati slučaj, kontaktirat će vas kako biste mogli dati službenu izjavu.

Ako organizacija Consumer Affairs odluči podnijeti tužbu, najvjerojatnije ćete morati doći na sud kao svjedok i iznijeti dokaze na saslušanju.

Nastavak na idućoj strani...

Primjer pisma za ulaganje žalbe

Niže je prikazan primjer žalbe uložene organizaciji Consumer Affairs Victoria:

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

(Vaše ime)
(Vaša sadašnja adresa)

(Datum)

Dragi gospodine/gospođo

Žalba na (stanodavca/agenta)

Stanodavac: (ime, prezime i adresa stanodavca na kojeg se žalite)

Agent poduzeća za promet nekretninama: (ime i prezime i adresa stanodavca protiv kojeg ste uložili žalbu)

Stambeni prostor: (adresa na kojoj ste podstanar)

Kao (stanar/bivši stanar) na gore navedenoj adresi, želim uložiti žalbu na radnje (ime stanodavca i/ili agenta za promet nekretnina). Vjerujem da je došlo do kršenja Zakona o stanarskom pravu iz 1997. (Residential Tenancies Act 1997) (navedite relevantne klauzule, ako ih poznajete).

(Opišite radnje ili događaje koji su doveli do vaše žalbe, uključujući imena, adrese, vrijeme i datum kada je svaki od prekršaja počinjen, itd.)

Uz pismo su priložene i kopije sljedećih dokumenata: (navedite sve relevantne dokumente koje prilažete uz pismo)

Želio bih vas zamoliti da pitanje dodatno ispitajte, sa vidom ulaganja sudske tužbe. Nadam se vašem skorom odgovoru. Ako su vam potrebne bilo koje druge informacije, molim vas, kontaktirajte me na (vaš sadašnji broj telefona).

Uz poštovanje,

(Vaš potpis)

Gdje još možete uložiti žalbu?

Osim telefonskog poziva organizaciji EARS i/ili slanja pisma organizaciji Consumer Affairs Victoria, žalbu na vašeg stanodavca ili agenta možete poslati i na sljedeće instance:

- > Real Estate Institute of Victoria (REIV) ☎ 9205 6666 (ako je agent član organizacije REIV)
- > Equal Opportunity Commission of Victoria ☎ 9281 7100 (za prijavu zlostavljanja ili diskriminacije)
- > Federal Privacy Commissioner ☎ 1300 363 992 (za nepoštivanje zaštite privatnosti osobnih podataka)
- > Victoria Police (za prijavu kriminalnih radnji ili djela)

Za dodatne informacije nazovite Savjetodavnu liniju Stanarske udruge (Tenants Union Advice Line) na ☎ (03) 9416 2577 ili nazovite EARS na ☎ 1300 737 030.