

Жалбе на власнике и агенције за некретнине

Ако сматрате да је власник куће/стана или агент за некретнине поступио противзаконито или непрофесионално, требало би да размислите о подношењу званичне жалбе.

Шта каже закон

Закон о стамбеним односима из 1997. (Residential Tenancies Act 1997) прописује права и обавезе станара и власника кућа/станова за издавање у Викторији. Ако власник или његов агент прекрши Закон, Канцеларија за заштиту потрошача (Consumer Affairs Victoria) може да покрене поступак против њега пред Основним судом (Magistrates' Court), и ако се докаже кривица он може да буде кажњен. Међутим, ви треба да одлучите да ли ћете поднети жалбу и затражити од Consumer Affairs да покрене поступак.

➔ **Временско ограничење за покретање поступка** је или 12 месеци или 3 године (зависно од врсте прекршаја), од дана када је учињен прекршај. Међутим, ми вам саветујемо да одмах предузмете мере.

Прекршаји од стране власника или агената

Власник или агент чини прекршај ако вам не да потребне документе на почетку вашег закупа, укључујући:

- > Изјаву о правима и обавезама (Statement of Rights and Duties), (брошуру коју издаје Consumer Affairs Victoria)
- > потписани примерак уговора о закупу
- > 2 примерка потписаног извештаја о стању (Condition Report) (ако сте платили кауцију)
- > власничко или агентово име и презиме, адресу, бројеве телефона и факса
- > број телефона за хитне поправке који може да се позове ван радног времена
- > ако се ради о агенту, изјаву у којој се наводи да ли агент може или не може да одобри хитне поправке (и ако може, да се наведе максимални износ који агент може да одобри, као и његов број телефона или факса за хитне поправке)

Други прекршаји могу да обухвате:

- > покушај незаконитог избацивања (тј. без налога који извршава полиција)
- > неиздавање признанице за плаћену станарину
- > задржавање или продају било које од ваших ствари зато што дугујете станарину

- > ако се ваша кауција не депонује код Управе за станарске закупе и кауције (Residential Tenancies Bond Authority) у року од 10 радних дана од дана када сте је платили
- > покушај наплате за ствари на које власници или агенти немају право (нпр. за инспекцију некретнине, склапање уговора о закупу, прво издавање картице за плаћање станарине (rent payment card) или отварање и коришћење рачуна за директно задуживање (direct debits))
- > улазак у кућу или стан која/и се издаје без поштовања обавезе о давању одговарајућег обавештења или без оправданог разлога (за више информација погледајте информативни лист **Privacy (Приватност)**)
- > непоштовање налога Грађанског и административног трибунала Викторије (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

За више информација о прекршајима од стране власника и агената за некретнине, контактирајте Синдикат станара (Tenants Union).

Како да поднесете жалбу

Служба за решавање спорова са агенцијама за некретнине

Служба за решавање спорова са агенцијама за некретнине која је под окриљем Канцеларије за заштиту потрошача Викторије (Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS)) бави се жалбама против агенција за некретнине у Викторији. Ова служба је основана да би се помогло потрошачима, укључујући и станаре, који се споре са агентом. EARS можете контактирати на ☎ 1300 737 030.

EARS може да пружи информације, савет и посредовање у спору. Ако се споразум не постигне, EARS може да упути спор Compliance and Enforcement одсеку у Consumer Affairs Victoria.

Подношење писмене жалбе

Ако сматрате да је власник или агент за некретнине учинио прекршај, можете написати жалбу Consumer Affairs Victoria (видите пример на другој страни). Не заборавите да приложите копије свих релевантних докумената. Писмену жалбу такође можете да предате преко Интернета на www.consumer.vic.gov.au.

наставља се на другој страни...

Consumer Affairs би требало да вам пошаље писмо у року од пар недеља да потврде пријем вашег писма. Ако вам кажу да неће водити истрагу у вези тог предмета, а ви желите додатан савет, контактирајте Tenants Union. Ако одлуче да воде истрагу, контактираће вас да дате званичну изјаву.

Ако Consumer Affairs одлучи да подигне оптужницу, вероватно ћете морати да идете на суд као сведок и да сведочите на суђењу.

Пример жалбе

Следи пример жалбе која се упућује Consumer Affairs Victoria:

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

(ваше име)

(ваша садашња адреса боравка)

(датум)

Поштовани/а господине или госпођо,

Жалба на (власник куће/стана/ агент за некретнине)

Власник: (име и адреса власника ако је применљиво)

Агент за некретнине: (име и адреса агента за некретнине ако је применљиво)

Кућа/стан: (адреса где се налази кућа/стан која/који се изнајмљује)

Као (станар/бивши станар) на горе наведеној адреси, желим да се жалим на поступке (име власника и/или агента за некретнине). Сматрам да је дошло до кршења *Закона о стамбеним односима из 1997. (Residential Tenancies Act 1997)* (наведите чланова Закона ако то знате).

(Опишите поступке или догађаје који су разлог за вашу жалбу, укључујући имена, адресе, времена, датуме, итд.)

У прилогу вам достављам копије следећих докумената (наведите све релевантне документе које прилажете уз жалбу).

Желим да без одлагања испитате овај предмет у циљу подизања оптужнице. Надам се вашем скором одговору. Ако су вам потребне било какве додатне информације, молим вас да ме контактирате на (ваш број телефона).

С поштовањем,

(ваш потпис)

Коме још можете да се жалите?

Осим тога што можете да назовете EARS и/или да пошаљете писмо Consumer Affairs Victoria, такође имате право да се жалите на власника или агента за некретнине:

- > Институту за некретнине Викторије (Real Estate Institute of Victoria - REIV) ☎ 9205 6666 (ако је агент члан REIV-a)
- > Комисији за једнака права Викторије (Equal Opportunity Commission of Victoria) ☎ 9281 7100 (ако се ради о узнемиравању или дискриминацији)
- > Савезном поверенику за заштиту приватности грађана (Federal Privacy Commissioner) ☎ 1300 363 992 (ако се ради о злоупотреби поверљивих информација)
- > Полицији Викторије (Victoria Police) (ако се ради о кривичним делима или понашању)

За више информација назовите Саветодавну службу синдиката станара (Tenants Union Advice Line) на ☎ (03) 9416 2577 или контактирајте EARS на ☎ 1300 737 030.