

Quejas acerca de propietarios y agentes inmobiliarios

Si cree que el propietario o el agente inmobiliario actuó de manera ilegal o no profesional, está en condiciones de efectuar una queja oficial.

Lo que dice la ley

La *Ley de Alquiler Residencial de 1997 (Residential Tenancies Act 1997)* establece los derechos y responsabilidades de los inquilinos y de los propietarios de Victoria. Si un propietario o su agente comete una infracción según la Ley, la oficina de Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria) puede interponer una acción judicial en su contra ante la Corte de los Magistrados o Tribunal de Primera Instancia (Magistrates' Court), y en caso de que sea declarado culpable, puede corresponderle el pago de una multa. Sin embargo, la decisión de efectuar la queja y solicitar a Consumer Affairs que inicie acciones legales es suya.

➔ El límite para iniciar las acciones legales es de 12 meses o bien de 3 años (según el tipo de infracción) contados a partir de la fecha en la que la se cometió. No obstante, le recomendamos que actúe de inmediato.

Infracciones de los propietarios y los agentes

Se dice que un propietario o un agente comete una infracción cuando no le suministra los documentos y datos necesarios al inicio del alquiler, a saber:

- > el cuadernillo Declaración de Derechos y Obligaciones (Statement of Rights and Duties) (emitido por Consumer Affairs Victoria);
- > una copia firmada del contrato de alquiler;
- > 2 copias de un informe sobre el estado de la vivienda (Condition Report) firmado (si Ud. ha pagado un depósito);
- > los siguientes datos: nombre completo, domicilio, números de teléfono y de fax del propietario o agente;
- > un número de emergencia para reparaciones urgentes al que pueda llamar fuera de los horarios habituales de atención; y
- > si trató con un agente, una nota que indique si éste puede autorizar o no reparaciones urgentes (de ser así, la nota deberá incluir el costo máximo que el agente puede autorizar y su número de teléfono o fax para los casos de reparaciones urgentes).

Otras infracciones que pueden cometer el propietario o el agente son:

- > el intento de desalojo ilegal (es decir, sin una orden judicial y llevada a cabo por la policía);
- > la no entrega de recibos por los pagos del alquiler;
- > la retención o venta de alguno de sus bienes por deudas en el pago del alquiler;

- > la falta de entrega del depósito en garantía a la Autoridad de Garantías para Alquileres Residenciales (Residential Tenancies Bond Authority) dentro de los 10 días hábiles de haber efectuado el pago;
- > el tratar de cobrar por conceptos que los propietarios o agentes no tienen derecho a cobrar (por ejemplo, la inspección de la propiedad, el contrato de alquiler, la primera tarjeta de pago de alquiler o el establecimiento y uso de débito directo);
- > el ingreso a la propiedad alquilada sin haber cumplido los requisitos correspondientes de envío de notificación e ingreso o sin tener una excusa razonable (consulte la Hoja de información **Privacy (Privacidad)** si necesita más información); o
- > el incumplimiento de una orden emitida por el Tribunal Civil y Administrativo de Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal).

Si necesita más información sobre las infracciones que pueden cometer los propietarios y los agentes, póngase en contacto con la Unión de Inquilinos (Tenants Union).

Cómo efectuar una queja

Servicio de resolución de conflictos con el agente inmobiliario

El Servicio de Resolución de Conflictos con el Agente Inmobiliario de Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service, EARS) atiende los reclamos relacionados con los agentes inmobiliarios de Victoria. Este servicio está destinado a ayudar a los consumidores e inquilinos que tengan algún conflicto con un agente. Para ponerse en contacto con EARS llame al ☎ 1300 737 030.

EARS puede brindarle información, asesoramiento y asistencia para la resolución de conflictos. Si no se logra llegar a un acuerdo, EARS puede derivar la disputa al Departamento de Cumplimiento y Aplicación (Compliance and Enforcement) de Consumer Affairs Victoria.

Cómo efectuar una queja por escrito

Si considera que el propietario o el agente ha cometido una infracción, puede escribir a Consumer Affairs Victoria (ver el modelo de carta en el reverso). Recuerde adjuntar una copia de todos los documentos relevantes. También puede presentar un reclamo por escrito por Internet, ingresando en www.consumer.vic.gov.au.

Continúa al dorso

Por lo general, Consumer Affairs le enviará la confirmación de que ha recibido su carta dentro de las dos semanas de haberla presentado. Si Consumer Affairs indica que no investigará su caso y Ud. desea obtener más asesoramiento, puede consultar a Tenants Union. Por el contrario, si Consumer Affairs decide que investigará el caso, se pondrá en contacto con Ud. para que efectúe una declaración oficial.

Si Consumer Affairs decide iniciar las acciones legales, es probable que deba presentarse como testigo ante el tribunal judicial (court) y presentar pruebas en la audiencia.

Modelo de carta de queja

A continuación se muestra un modelo de queja para presentar ante Consumer Affairs Victoria:

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

(Su nombre)

(Su domicilio actual)

(fecha)

De mi mayor consideración:

Queja acerca de un (propietario / agente inmobiliario)

Propietario: (nombre y domicilio del propietario en infracción, si corresponde)

Agente inmobiliario: (nombre y domicilio del agente inmobiliario en infracción, si corresponde)

Lugar: (domicilio de la propiedad alquilada)

Me dirijo a Ud. en carácter de (inquilino/ex-inquilino) de la propiedad antes mencionada a fin de presentar una queja sobre las acciones de (nombre del propietario y/o agente inmobiliario) por considerar que ha violado la *Residential Tenancies Act 1997* (indique los números de artículo de la Ley si los conoce).

(Describa las acciones o hechos que lo llevaron a efectuar la queja, indicando los nombres, domicilios, horarios, fechas, etc. que correspondan)

Adjunto a la presente encontrará copias de los siguientes documentos: (enumere los documentos relevantes que se adjuntarán a la carta).

Solicito que el caso se investigue a la brevedad con miras a iniciar acciones legales. Quedo a su disposición en el teléfono (indique su número de teléfono actual) en caso de que necesiten más información. Sin más, me despido a la espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

(firma)

Otros lugares donde se pueden presentar quejas

Además de llamar a EARS y/o escribir a Consumer Affairs Victoria, Ud. tiene derecho a efectuar una queja sobre el propietario o agente inmobiliario ante:

- > el Instituto Inmobiliario de Victoria (Real Estate Institute of Victoria, REIV): ☎ 9205 6666 (si el agente es miembro de REIV);
- > la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Victoria (Equal Opportunity Commission of Victoria): ☎ 9281 7100 (en caso de acoso o discriminación);
- > el Comisionado Federal de la Privacidad (Federal Privacy Commissioner): ☎ 1300 363 992 (en caso de uso indebido de información confidencial); o
- > el Departamento de Policía de Victoria (Victoria Police) (en caso de actos o comportamiento delictivos).

Para obtener más información llame a la Línea de Asesoramiento de la Unión de Inquilinos (Tenants Union Advice Line) al ☎ (03) 9416 2577 o póngase en contacto con EARS llamando al ☎ 1300 737 030.