

Khiếu nại về chủ nhà và đại diện địa ốc

Nếu cho rằng chủ nhà hoặc đại diện địa ốc đã có hành động bất hợp pháp hoặc không đúng tác phong chuyên môn, quý vị nên tính đến chuyện chính thức nêu khiếu nại.

Luật định như thế nào

Residential Tenancies Act 1997 (Đạo Luật Thuê Chỗ Ở Năm 1997) đề ra những quyền và trách nhiệm của người thuê nhà và chủ nhà trong tiểu bang Victoria. Nếu chủ nhà hoặc đại diện địa ốc của họ vi phạm đạo luật này, họ có thể bị Consumer Affairs Victoria (Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Tiểu Bang Victoria) truy tố ở the Magistrates' Court (Tòa Sơ Thẩm) và nếu bị kết tội, họ có thể bị phạt. Tuy nhiên, quý vị là người quyết định có khiếu nại hay không và yêu cầu Consumer Affairs truy tố họ.

➔ Kỳ hạn để truy tố là 12 tháng hoặc 3 năm (tùy tội vi phạm), tính từ ngày vi phạm. Tuy nhiên, chúng tôi khuyên quý vị nên hành động ngay.

Những vi phạm của chủ nhà và đại diện địa ốc

Chủ nhà hoặc đại diện địa ốc phạm luật nếu họ không đưa cho quý vị những giấy tờ/tài liệu cần thiết vào lúc quý vị bắt đầu thuê nhà, trong đó có:

- > Statement of Rights and Duties (Văn Kiện Quyền Hạn và Bổn Phận) (tập sách của Consumer Affairs Victoria)
- > bản sao giao kèo thuê nhà có chữ ký
- > 2 bản sao Condition Report (Báo Cáo Tình Trạng) có chữ ký (nếu quý vị đã trả tiền thế chân)
- > tên họ, địa chỉ, số điện thoại, fax của chủ nhà hoặc đại diện địa ốc
- > số điện thoại để liên lạc trong trường hợp khẩn cấp để sửa chữa cấp bách, có thể gọi ngoài giờ làm việc
- > trong trường hợp là đại diện địa ốc, tờ khai liệu họ có thể cho phép sửa chữa cấp bách hay không (và nếu vậy, chi phí tối đa mà họ có thể cho phép sửa chữa và số điện thoại cùng số fax của họ để liên lạc trong trường hợp cần sửa chữa cấp bách)

Những vi phạm khác có thể bao gồm:

- > tìm cách đui nhà bất hợp pháp (tức là không có trát tòa do cảnh sát thi hành)
- > không cấp biên lai trả tiền thuê nhà
- > cầm giữ hoặc bán bất cứ đồ đạc nào của quý vị vì quý vị thiếu tiền thuê nhà
- > không nộp tiền thế chân của quý vị cho Residential Tenancies Bond Authority (Cơ Quan Quản Lý Tiền Thế Chân Thuê Nhà) trong vòng 10 ngày làm việc sau khi quý vị đã trả số tiền này

- > tìm cách tính tiền phí cho những thứ mà chủ nhà hoặc đại diện địa ốc không được quyền tính chi phí (thí dụ như xem/coi nhà, giao kèo thuê nhà, thẻ thanh toán tiền thuê nhà đầu tiên hoặc lập và sử dụng phương tiện trừ tiền thẳng (direct debit))
- > vào nhà quý vị thuê mà không làm đúng những yêu cầu về việc thông báo và vào nhà hoặc không có lý do hợp lý (muốn biết thêm chi tiết, xin xem tờ thông tin **Privacy (Sự Riêng Tư)**)
- > không tuân thủ án lệnh của Victorian Civil and Administrative Tribunal (Tòa Tài Phán Dân Sự và Hành Chánh Tiểu Bang Victoria)

Muốn biết thêm chi tiết về những vi phạm của chủ nhà và đại diện địa ốc, xin liên lạc với Tenants Union (Công Đoàn Người Thuê Nhà).

Cách thức nêu khiếu nại

Dịch Vụ Giải Quyết Tranh Chấp Đại Diện Địa Ốc

Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) (Dịch Vụ Giải Quyết Tranh Chấp Đại Diện Địa Ốc của Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Tiểu Bang Victoria) phụ trách giải quyết những khiếu nại về đại diện địa ốc tại tiểu bang Victoria. Dịch vụ này được thành lập để giúp người tiêu dùng, kể cả người thuê nhà có tranh chấp với đại diện địa ốc. Quý vị có thể gọi cho EARS qua số ☎ 1300 737 030.

EARS có thể cung cấp thông tin, hướng dẫn và giải quyết tranh chấp. Nếu không thể giải quyết được, EARS có thể chuyển vụ việc cho ban Chấp Hành và Thi Hành của Consumer Affairs Victoria.

Làm đơn khiếu nại

Nếu cho rằng chủ nhà hoặc đại diện địa ốc đã vi phạm luật, quý vị có thể viết thư gửi cho Consumer Affairs Victoria (xem lá thư mẫu ở mặt kia). Xin nhớ đính kèm bản sao tất cả các giấy tờ liên hệ. Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại qua mạng internet (trực tuyến) tại www.consumer.vic.gov.au.

Consumer Affairs sẽ viết thư gửi cho quý vị trong vòng một hai tuần lễ để xác nhận họ đã nhận được thư của quý vị. Nếu họ cho biết rằng họ sẽ không xúc tiến điều tra vấn đề và quý vị muốn được hướng dẫn thêm, xin liên lạc với Tenants Union (Công Đoàn Người Thuê Nhà). Nếu họ quyết định xúc tiến điều tra, họ sẽ liên lạc với quý vị để lấy lời khai chính thức.

Nếu Consumer Affairs quyết định truy tố, có lẽ quý vị phải hầu tòa làm nhân chứng và trình bằng chứng trong phiên xử.

tiếp theo ở mặt sau...



TENANTS UNION
of Victoria Ltd

Lá thư khiếu nại mẫu

Dưới đây là lá thư khiếu nại mẫu để gửi cho Consumer Affairs Victoria:

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

(your name) (họ tên của quý vị)
(your current address) (địa chỉ hiện tại)

(date) (ngày)

Dear Sir or Madam,
(Kính Thưa Ông hay Bà,)

Complaint about (landlord/ estate agent) Khiếu nại về (chủ nhà/ đại diện địa ốc)

Landlord: (name and address of the offending landlord if applicable)

Chủ nhà: (họ tên và địa chỉ của chủ nhà đã phạm luật nếu có)

Estate Agent: (name and address of the offending estate agent if applicable)

Đại diện địa ốc: (họ tên và địa chỉ của đại diện địa ốc đã phạm luật nếu có)

Premises: (address of the rented property)
Căn nhà: (địa chỉ căn nhà thuê)

As the (tenant/former tenant) of the above premises, I wish to lodge a complaint about the actions of (name of landlord and/or estate agent). I believe there has been a breach of the Residential Tenancies Act 1997 (list the section numbers of the Act if you know them). Là (người thuê nhà/người thuê nhà cũ) của căn nhà nêu trên, tôi muốn khiếu nại về những hành động của (họ tên chủ nhà và/hay đại diện địa ốc). Tôi tin họ đã vi phạm Residential Tenancies Act 1997 (Đạo Luật Thuê Chỗ Ở Năm 1997) (liệt kê mục nào trong Đạo Luật nếu quý vị biết).

(Mô tả những hành động hoặc sự việc dẫn tới vụ khiếu nại của quý vị, kể cả họ tên, địa chỉ, ngày giờ v.v.)

Please find attached copies of the following documents (list any relevant documents you are attaching to the letter).

Tôi đính kèm bản sao các giấy tờ sau đây (liệt kê tất cả giấy tờ liên hệ mà quý vị gửi kèm thư).

I request that you investigate this matter promptly with a view to prosecution. I look forward to your early reply. Should you require any further information please contact me on (your current telephone number).

Tôi yêu cầu quý cơ quan nhanh chóng xúc tiến điều tra vấn đề này để truy tố họ. Tôi mong nhận được thư hồi đáp của quý cơ quan. Nếu cần biết thêm chi tiết, xin quý cơ quan liên lạc với tôi qua số (số điện thoại hiện thời của quý vị).

Yours faithfully,
Kính thư,

(chữ ký)

Quý vị có thể khiếu nại với nơi nào khác?

Ngoài việc gọi điện cho EARS và/hay viết thư gửi cho Consumer Affairs Victoria, quý vị cũng có quyền nêu khiếu nại về chủ nhà hoặc đại diện địa ốc với:

- > Real Estate Institute of Victoria (REIV) (Viện Địa Ốc Victoria) ☎ 9205 6666 (nếu đại diện địa ốc là thành viên của REIV)
- > Equal Opportunity Commission of Victoria (Ủy Hội Bình Đẳng Cơ Duyên Victoria) ☎ 9281 7100 (trường hợp bị sách nhiễu hay đối xử phân biệt)
- > Federal Privacy Commissioner (Ủy Viên Liên Bang Đặc Trách Sự Riêng Tư) ☎ 1300 363 992 (trường hợp lạm dụng thông tin bảo mật)
- > Victoria Police (Cảnh Sát Victoria) (hành động hay thái độ phi pháp)

Muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho Đường Dây Hướng Dẫn của Công Đoàn Người Thuê Nhà (Tenants Union Advice Line) qua số ☎ (03) 9416 2577 hoặc liên lạc với EARS qua số ☎ 1300 737 030.