

對房東和房地產經紀提出投訴

如果你認為房東或房地產經紀採取了非法或不符合職業規規範的行為，你應該考慮提出正式投訴。

法律有什麼規定

Residential Tenancies Act 1997 (1977年住宅租賃法)規定了維多利亞州租客和房東的權利和責任。如果房東或經紀有違反此項法律的違法行為，維多利亞消費者事務委員會可在初級法院對他們進行起訴。如果他們被定罪，則會受到罰款處罰。但是，是否對他們提出投訴，並且要求消費者事務委員會進行起訴，則由你來決定。

➤ 起訴期限是從違法之日起12個月或3年（視違法行為而定）。但是我們建議你立刻採取行動。

房東和經紀的違法行為

如果房東或經紀在租約開始時不向你提供必要的文件，就構成違法。這些資料包括：

- > 《權利與責任聲明》（*Consumer Affairs Victoria*的手冊）
- > 一份已簽名的租賃協議
- > 兩份已簽名的房屋狀態報告（如果你已支付了押金）
- > 房東或經紀的全名、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
- > 如使用經紀，則提供一份經紀是否可以授權進行緊急維修的聲明（如果有授權，列明經紀可授權的用於緊急維修費用的最高金額，以及供緊急維修時使用的電話和傳真號碼）

其他違法行為可包括：

- > 試圖非法驅逐你（即沒有由警察執行的佔有授權令）
- > 未能為你出具所支付租金的收據
- > 因為欠付租金而扣留或出售你的任何物品
- > 未能在你支付押金10個工作日內將你的押金遞交到 *Residential Tenancies Bond Authority*（住宅租賃押金管理局）

- > 試圖對房東或經紀無權收費的項目收取費用（如房屋檢查、租賃協議、首次租金支付卡，或設立和使用直接扣款的辦法）
- > 不符合適當通知和入房要求，或沒有合理理由，而進入你的租住房（欲知更多詳情，請參閱 **Privacy** 資訊單）
- > 未能遵守 Victorian Civil and Administrative Tribunal 發出的命令

有關房東和經紀違法行為的更多詳情，請與 Tenants Union 聯繫。

如何提出投訴

房地產經紀糾紛解決服務處(Estate Agent Resolution Service)

Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS) (維州消費者事務署的房地產經紀糾紛解決服務處) 負責處理對維多利亞州房地產經紀的投訴。此機構旨在幫助包括租客在內的消費者解決與經紀的爭議。你可撥打 ☎ 1300 737 030, 與 EARS 聯繫。

EARS 可以提供資訊、建議，並且解決爭議。如果爭議不能得到解決, EARS 可將爭議轉交 Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria。

提出書面投訴

如果你認為房東或經紀有違法行為，你可以給 Consumer Affairs Victoria 寫信（請參閱背面信函樣本）。請記住隨信附上任何相關的文件副本。此外，你也可以在網上遞交書面投訴，網址：www.consumer.vic.gov.au

接背面...



TENANTS UNION
of Victoria Ltd

Consumer Affairs 應該在兩周內給你回信，確認已收到你的投訴信。如果 Consumer Affairs 通知你他們不會對你的投訴進行調查，而你希望獲得更多建議，請與 Tenants Union 聯繫。如果 Consumer Affairs 決定展開調查，他們會與你聯繫，以獲得一份正式陳述。

如果 Consumer Affairs 決定起訴，你可能需要作為證人出庭，並且在聆訊時作證。

投訴信樣本

寫給 Consumer Affairs Victoria 的投訴信樣本如下：

Consumer Affairs Victoria
GPO Box 123
Melbourne VIC 3001

(你的姓名)

(你目前的地址)

(日期)

尊敬的先生／女士，

對（房東／房地產經紀）提出投訴

房東：【違法房東的姓名和地址（如適用）】

房地產經紀人：【違法房地產經紀人的姓名和地址（如適用）】

租住房屋：（租住房屋的地址）

作為上述房屋的（租客／前租客），我希望對（房東和／或經紀人的姓名）行為提出投訴。我認為他的行為違反了 *Residential Tenancies Act 1997*（如知道，請列出此項法律相關條款編號）。

（請描述導致你投訴的行為或事件，包括姓名、地址、時間、日期等）

請查收隨信所附以下文件副本（列出隨信所付的任何相關文件）。

敬請貴處迅速調查此事，以期提出起訴。期盼得到儘早答復。如需更多資料，請與本人聯繫，電話：（你目前的電話號碼）。

此致

(你的簽名)

還可以向哪些機構投訴？

除了致電 EARS 及／或給 Consumer Affairs Victoria 寫信，你還有權向以下機構對房東或經紀提出投訴：

- > Real Estate Institute of Victoria (REIV)
☎ 9205 6666 (如果經紀是 REIV 成員)
- > Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria ☎ 1300 292 153
(對騷擾或歧視提出投訴)
- > Federal Privacy Commissioner
☎ 1300 363 992
(對濫用保密信息提出投訴)
- > 維省警察局
(對犯罪行為提出投訴)

欲知更多資訊，請致電 **Tenants Union Advice Line** ☎ (03) 9416 2577 或與 EARS 聯繫，電話：☎ 1300 737 030。