

Skargi na wynajmującego i agenta nieruchomości

Jeżeli uważasz, że wynajmujący lub agent nieruchomości postąpili nielegalnie lub nieprofesjonalnie, możesz rozważyć złożenie oficjalnej skargi.

Co mówi prawo

Residential Tenancies Act 1997 (Ustawa o najmie mieszkaniowym z 1997 r.) określa prawa i obowiązki najemcy i wynajmującego w Wiktorii. Jeśli wynajmujący lub jego agent popełnią wykroczenie na mocy ustawy, to mogą być ścigani sędawnie w Magistrates' Court przez Consumer Affairs Victoria i jeśli zostaną uznani za winnych, mogą być ukarani. Złożenie skargi i poproszenie Consumer Affairs o wszczęcie postępowania należy jednak do ciebie.

➔ Termin ścigania wynosi albo 12 miesięcy albo 3 lata (w zależności od wykroczenia), począwszy od dnia, w którym zostało popełnione wykroczenie. My jednak zalecamy podjąć działania natychmiast.

Wykroczenia wynajmujących i agentów

Twój wynajmujący lub agent popełniają wykroczenie, jeśli nie dostarczą ci niezbędnych dokumentów na początku twojego najmu, w tym:

- > Oświadczenia o Prawach i Obowiązках (Statement of Rights and Duties) – broszury z Consumer Affairs Victoria
- > podpisanego egzemplarza umowy najmu
- > 2 egzemplarzy podpisanego Raportu o Stanie (Condition Report), jeśli wpłaciłeś kaucję
- > imienia i nazwiska wynajmującego lub agenta, adresu, oraz numerów telefonu i faksu
- > numeru alarmowego dla pilnych napraw, pod który można zadzwonić poza godzinami pracy
- > w przypadku korzystania z agenta, oświadczenia, czy ma on prawo zatwierdzać pilne naprawy, (a jeśli tak, to, do jakiego maksymalnie kosztu), z podaniem numerów telefonu i faksu na wypadek konieczności przeprowadzenia nagłych napraw.

Pozostałe wykroczenia mogą obejmować:

- > próbę nielegalnego wyeksmitowania cię, (tzn. bez nakazu i przeprowadzenia go przez policję)
- > niewydanie ci pokwitowania za twoje płatności czynszu

- > zatrzymanie lub sprzedaż jakichkolwiek twoich rzeczy, ponieważ jesteś winien czynsz
- > niezłożenie twojej kaucji w Residential Tenancies Bond Authority (Zarządzie Kaucji Za Najem Mieszkaniowy) w ciągu 10 dni roboczych od jej wpłacenia
- > próbę pobrania od ciebie opłaty za coś, do czego właściciele i agenci nie są uprawnieni (np. za inspekcję nieruchomości, umowę najmu, kartę pierwszej płatności czynszu lub zorganizowanie bezpośredniego obciążania twojego rachunku)
- > wejście na teren wynajmowanej przez ciebie nieruchomości bez uprzedzenia i spełnienia odpowiednich wymagań, lub bez rozsądnego wyjaśnienia powodu wizyty (więcej informacji znajdziesz w arkuszu informacyjnym **Privacy (Prywatność)**)
- > niezastosowanie się do nakazu Victorian Civil and Administrative Tribunal

Po więcej informacji na temat wykroczeń właścicieli i agentów, skontaktuj się z Tenants Union.

Jak składać skargę

Estate Agent Resolution Service

Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS), należąca do Consumer Affairs, zajmuje się skargami na agentów nieruchomości w Wiktorii. Służba ta została powołana w celu pomocy klientom, włączając w to najemców, którzy mają spór z agentem. Możesz zadzwonić do EARS pod numer ☎ 1300 737 030.

EARS może udzielić informacji, porady i pomocy w rozwiązaniu sporu. Jeżeli nie da się osiągnąć porozumienia, EARS może skierować spór do Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria.

Składanie pisemnej skargi

Jeśli uważasz, że Twój wynajmujący lub agent popełnili wykroczenie, możesz napisać do Consumer Affairs Victoria (zob. przykład listu na odwrocie). Pamiętaj, aby załączyć kopie wszelkich istotnych dokumentów. Możesz również wnieść pisemną skargę online na stronie www.consumer.vic.gov.au

ciąg dalszy na odwrocie...

Consumer Affairs powinno odpisać do ciebie w ciągu kilku tygodni w celu potwierdzenia, że otrzymało twój list. Jeśli powie ci, że nie będzie zajmować się tą sprawą, a ty chciałbyś zasięgnąć dodatkowej porady, skontaktuj się z Tenants Union. Jeśli Związek zdecyduje się zbadać sprawę, skontaktuje się z Tobą, aby uzyskać twoje oficjalne oświadczenie.

Jeśli Consumer Affairs zdecyduje się wnieść oskarżenie, być może będziesz musiał pójść do sądu w charakterze świadka i złożyć zeznania na rozprawie.

Przykład listu ze skargą

A oto przykład listu ze skargą do Consumer Affairs Victoria:

Consumer Affairs Victoria
GPO Box 123
Melbourne VIC 3001

(twoje imię i nazwisko)

(twój aktualny adres)

(data)

Szanowni Państwo,

Skarga na (wynajmującego/agent nieruchomości)

Wynajmujący (imię i nazwisko wynajmującego, który popełnił wykroczenie, w stosownym wypadku)

Agent nieruchomości (imię i nazwisko agenta nieruchomości, który popełnił wykroczenie, w stosownym wypadku)

Nieruchomość (adres wynajmowanej nieruchomości)

Jako (najemca/były najemca) wyżej wymienionej nieruchomości, pragnę złożyć skargę dotyczącą czynów (podać imię i nazwisko wynajmującego i/ lub agenta nieruchomości). Uważam, że doszło do naruszenia Residential Tenancies Act 1997 (podać numery paragrafów Ustawy, jeżeli je znasz).

(Opisać czyny lub zdarzenia, które spowodowały twoją skargę, włącznie z imionami, nazwiskami, adresami, godzinami, datami itp.)

W załączeniu przesyłam kopie następujących dokumentów (podać odpowiednie dokumenty, które załączasz do listu).

Proszę o zbadanie tej sprawy z zamiarem wszczęcia postępowania. Oczekuję możliwie szybkiej odpowiedzi. Gdyby Państwo potrzebowali dodatkowych informacji, proszę skontaktować się ze mną pod numerem (podać aktualny numer swojego telefonu).

Z poważaniem

(twój podpis)

Gdzie jeszcze możesz składać skargę?

Poza zatelefonowaniem do EARS i/lub napisaniem do Consumer Affairs Victoria, masz również prawo złożyć skargę na swojego wynajmującego lub agenta do:

- > Real Estate Institute of Victoria (REIV)
☎ 9205 6666 (jeżeli agent jest członkiem REIV)
- > Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria ☎ 1300 292 153
(w przypadku prześladowania lub dyskryminacji)
- > Federal Privacy Commissioner
☎ 1300 363 992
(w przypadku niewłaściwego spożytkowania poufnych informacji)
- > Victoria Police
(w przypadku zachowania lub popełnienia czynu przestępczego)

W celu uzyskania dodatkowych informacji zadzwoń do Tenants Union Advice Line pod ☎ (03) 9416 2577 lub skontaktuj się z EARS pod numerem ☎ 1300 737 030.