

Жалобы на арендодателей и агентов по операциям с недвижимостью

Если вы считаете, что ваш арендодатель или агент по операциям с недвижимостью нарушил закон или ведет себя непрофессионально, то вам стоит подать официальную жалобу.

Что на этот счет говорится в законодательстве

Закон об аренде жилья от 1997 года (*Residential Tenancies Act 1997*) устанавливает права и обязанности арендаторов и арендодателей в штате Виктория. В случае если арендодатель или его агент нарушают данный закон в какой-либо его части, то Отдел по защите прав потребителей в штате Виктория может привлечь их к разбирательству в магистратском суде и, в случае установления их вины, наложить штрафы. Однако решать вам, хотите ли вы подавать жалобу и просить Отдел по защите прав потребителей о привлечении обидчиков к ответственности.

➔ Срок предъявления иска составляет от 12 месяцев до 3 лет (в зависимости от тяжести нарушения), начиная с того дня, когда нарушение имело место. И все же мы рекомендуем вам действовать незамедлительно.

Нарушения законодательства со стороны арендодателей и агентов

Если Ваш арендодатель или его агент не предоставили вам необходимую документацию до начала аренды, то это является нарушением законодательства. У вас должны быть следующие документы:

- > Бюллетень о правах и обязанностях (буклет, изданный Отделом по защите прав потребителей в штате Виктория (Consumer Affairs Victoria))
- > подписанная копия договора об аренде
- > 2 копии подписанного Отчета о состоянии помещения (если вы уже внесли залог)
- > имя, фамилия (или полное наименование), адрес, номер телефона и факса арендодателя и агента
- > номер телефона, по которому можно позвонить в нерабочее время, в случае экстренной ситуации, например, при необходимости срочного ремонта
- > при посредничестве агента по операциям с недвижимостью, заявление о том, может ли он одобрять срочный ремонт (и, в случае одобрения, может ли он утверждать максимальную сумму расходов на ремонт, а также его номер телефона и факса для экстренных ситуаций)

Другие возможные нарушения законодательства:

- > попытка незаконно выселить вас (т.е. без ордера, выданного полицией)
- > отказ от выдачи вам квитанции за внесение квартплаты
- > присвоение или продажа ваших вещей, в случае наличия задолженности по квартплате
- > непоимение вашего залога в Службу залогов за аренду жилых помещений (Residential Tenancies Bond Authority) в течение 10 рабочих дней с момента оплаты
- > попытка арендодателями или агентами взимать плату, не имея на то права (например, за осмотр помещения, составление договора аренды, выдачу первой карточки арендной оплаты, установление и использование прямых списаний со счета)
- > посещение арендуемого вами жилья без надлежащего уведомления и без соблюдения требований на вход в помещение или веской причины (см. информационный листок **Privacy (Право на защиту от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность)**)
- > отказ от выполнения предписания Трибунала штата Виктория по гражданским и административным спорам (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

Для того чтобы получить более подробную информацию о нарушениях со стороны арендодателей и агентов, свяжитесь с Союзом квартиросъемщиков (Tenants Union).

Как подать жалобу

Служба по разрешению споров с агентами по операциям с недвижимостью (Estate Agent Resolution Service)

Отдел по защите прав потребителей в штате Виктория открыл службу Estate Agent Resolution Service (EARS) для разбирательств по жалобам на агентов по операциям с недвижимостью в штате Виктория. Данная служба призвана помогать потребителям, в частности квартиросъемщикам, у которых возник конфликт с агентом. Вы можете связаться со службой EARS по ☎ 1300 737 030.

см. продолжение на обратной стороне...

EARS предоставляет информационные, консультационные и посреднические услуги в плане разрешения споров. Если спор не удается урегулировать, то EARS может передать дело в службу по соблюдению и обеспечению выполнения обязательств в Отделе по защите прав потребителей в штате Виктория (Consumer Affairs Victoria).

Подача жалобы в письменном виде

Если Вы считаете, что Ваш арендодатель или агент нарушили свои обязательства, вы можете подать письменную жалобу в Отдел по защите прав потребителей в штате Виктория (см. образец на обороте). Не забудьте приложить копии всех необходимых документов. Вы также можете разместить письменную жалобу на веб-сайте www.consumer.vic.gov.au.

Отдел по защите прав потребителей в течение двух недель вышлет вам письмо с подтверждением получения вашей жалобы. Если в письме будет сказано, что Отдел не сможет расследовать ваше дело, и вам потребуется консультация относительно этого, свяжитесь с Союзом квартиросъемщиков. Если Отдел возьмется за расследование, то с вами свяжутся для составления официального заявления.

Если Отдел по защите прав потребителей решит привлечь обидчиков к ответственности, то вам, возможно, придется предстать перед судом в качестве свидетеля и дать показания.

Образец письменной жалобы

Ниже приводится образец письменной жалобы для подачи в Отдел по защите прав потребителей в штате Виктория:

Отдел по защите прав потребителей в штате Виктория (Consumer Affairs Victoria)
GPO Box 123
Melbourne VIC 3001

(ваши имя и фамилия)

(ваш текущий адрес проживания)

(дата)

Уважаемый(-ая) господин / госпожа,

Жалоба на (арендодателя / агента по недвижимости)

Арендодатель: (имя, фамилия и адрес арендодателя, нарушившего свои обязательства, если применимо)

Агент по недвижимости: (имя, фамилия и адрес агента, нарушившего свои обязательства, если применимо)

Жилое помещение: (адрес арендуемого жилого помещения)

Я, (арендатор / бывший арендатор) указанного выше жилого помещения, хочу подать жалобу на действия

(имя арендодателя и/или агента по недвижимости). Я считаю, что был нарушен Закон об аренде жилья от 1997 года (Residential Tenancies Act 1997) (перечислите номера статей Закона, если знаете)

(Опишите действия или события, являющиеся причиной подачи жалобы, включая имена, фамилии, адреса, время, даты и т.д.)

Прилагаю также копии следующих документов (перечислите названия необходимых документов, которые вы прилагаете к письму).

Прошу расследовать мое обращение в кратчайшие сроки с целью привлечения обидчиков к ответственности. С нетерпением жду Вашего ответа. Если Вам будет необходима дополнительная информация, прошу связаться со мной по телефону (ваш номер телефона).

С уважением,

(ваша подпись)

Как еще можно подать жалобу?

Кроме того, что вы можете позвонить в службу EARS и/или написать в Отдел по защите прав потребителей (Consumer Affairs Victoria), вы также можете воспользоваться своим правом подать жалобу на своего арендодателя или его агента в следующие организации:

- > Институт работников агентств по операциям с недвижимостью в штате Виктория (Real Estate Institute of Victoria (REIV))
☎ 9205 6666 (в случае если агент является членом REIV)
- > Комиссию штата Виктория по обеспечению равных возможностей и прав для жителей штата (Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria)
☎ 1300 292 153
(в случае сексуальных домогательств или дискриминации)
- > Федеральному уполномоченному по вопросам защиты от вторжения в частную жизнь и конфиденциальности (Federal Privacy Commissioner)
☎ 1300 363 992
(в случае ненадлежащего использования конфиденциальной информации)
- > Полицию штата Виктория
(в случае уголовно наказуемых действий)

Более подробную информацию можно получить, позвонив на Tenants Union Advice Line по номеру ☎ (03) 9416 2577 или свяжитесь со службой EARS по номеру ☎ 1300 737 030.