

Жалбе на власнике и агенције за некретнине

Ако сматрате да је власник куће/стана или агент за некретнине поступио противзаконито или непрофесионално, требало би да размислите о подношењу званичне жалбе.

Шта каже закон

Закон о стамбеним односима из 1997. (*Residential Tenancies Act 1997*) прописује права и обавезе станара и власника кућа/станова за издавање у Викторији. Ако власник или његов агент прекрши Закон, Канцеларија за заштиту потрошача (Consumer Affairs Victoria) може да покрене поступак против њега у Основном суду (Magistrates' Court), и ако се докаже кривица може да буде кажњен. Међутим, ви треба да одлучите да ли ћете да се жалите и затражите од Consumer Affairs да покрене поступак.

↻ Временско ограничење за покретање поступка је 12 месеци или 3 године (зависно од врсте прекршаја), од дана када је учињен прекршај. Међутим, ми вам саветујемо да одмах предузмете мере.

Прекршаји које чине власници или агенти

Власник или агент чини прекршај ако вам не да потребне документе на почетку вашег закупа, укључујући:

- > Изјаву о правима и обавезама (Statement of Rights and Duties), (брошуру коју издаје Consumer Affairs Victoria)
- > потписани примерак вашег уговора о закупу
- > 2 примерка потписаног извештаја о стању (Condition Report) (ако сте платили кауцију)
- > власничко или агентово име и презиме, адресу, бројеве телефона и факса
- > број телефона за хитне поправке који може да се позове ван радног времена
- > ако се користи агент, изјаву у којој се наводи да ли агент може или не може да одобри хитне поправке (и ако може, да се наведе максимални износ који агент може да одобри, као и његов број телефона или факса за хитне поправке)

Други прекршају могу да обухвате:

- > покушај незаконитог избацивања (тј. без налога који извршава полиција)
- > неиздавање признанице за плаћену станарину
- > задржавање или продају било које од ваших ствари зато што дугујете станарину
- > ако се ваша кауција не депонује код Управе за станарске закупе и кауције (Residential Tenancies Bond Authority) у року од 10 радних дана од дана када сте је платили
- > покушај наплате за ствари на које власници или агенти немају право (нпр. за разгледање куће/стана, склапање уговора о закупу, прво издавање картице за плаћање станарине (rent payment card) или отварање и коришћење рачуна за директно задуживање (direct debits))
- > улазак у кућу или стан која/и се издаје без давања одговарајућег обавештења или без оправданог разлога (за више информација погледајте информативни лист **Приватност (Privacy)**)
- > непоштовање налога Грађанског и административног трибунала Викторије (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

За више информација о прекршајима које чине власници и агенције за некретнине, контактирајте Синдикат станара (Tenants Union).

Како да поднесете жалбу

Служба за решавање спорова са агенцијама за некретнине

Служба за решавање спорова са агенцијама за некретнине при Канцеларији за заштиту потрошача Викторије (Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service (EARS)) бави се жалбама на рад агенција за некретнине у Викторији. Ова служба је основана да помогне потрошачима, укључујући и станаре који се споре са агенцијом. EARS можете да контактирате на ☎ 1300 737 030.

наставља се на другој страни...

EARS може да пружи информације, савет и посредовање да се реши спор. Ако споразум не може да се постигне, EARS може да упути спор Канцеларији за заштиту потрошача, одељењу за придржавање и спровођење прописа (Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria).

Подношење писмене жалбе

Ако сматрате да је власник или агент за некретнине учинио прекршај, можете написати жалбу Канцеларији за заштиту потрошача Викторије (Consumer Affairs Victoria) (видите пример на другој страни). Не заборавите да приложите копије свих релевантних докумената. Писмену жалбу такође можете да предате преко интернета на www.consumer.vic.gov.au.

Consumer Affairs треба да вам пошаље писмо у року од пар недеља да потврди пријем вашег писма. Ако вам кажу да неће водити истрагу у вези тог предмета, а ви желите додатан савет, контактирајте Tenants Union. Ако одлуче да воде истрагу, контактираће вас да дате званичну изјаву.

Ако Consumer Affairs одлучи да покрене судски поступак, вероватно ћете морати да идете на суд као сведок и да сведочите током расправе.

Пример писане жалбе

Следи пример жалбе која се упућује Канцеларији за заштиту потрошача:

Consumer Affairs Victoria
PO Box 123
Melbourne VIC 3001

(ваше име)

(ваша садашња адреса боравка)

(датум)

Поштовани/а господине или госпођо,

Жалба на (власник куће/стана/ агенција за некретнине)

Власник: (име и адреса власника који је направио прекршај ако је применљиво)

Агенција за некретнине: (назив и адреса агенције за некретнине која је направила прекршај ако је применљиво)

Кућа/стан: (адреса куће/стана која/који се знајмљује)

Као (станар/бивши станар) на горе наведеној адреси, желим да се жалим на поступке (име власника и/или назив агенције за некретнине).

Сматрам да је дошло до кршења Закона о стамбеним односима из 1997. (Residential Tenancies Act 1997) (наведите чланова Закона ако знате).

(Опишите поступке или догађаје који су разлог ваше жалбе, укључујући имена, адресе, времена, датуме, итд.)

У прилогу вам достављам копије следећих докумената (наведите све релевантне документе које прилажете уз жалбу).

Желим да без одлагања испитате овај предмет са циљем подизања оптужнице. Надам се вашем скором одговору. Ако су вам потребне било какве додатне информације, молим вас да ме контактирате на (ваш број телефона).

С поштовањем,

(ваш потпис)

Коме још можете да се жалите?

Осим тога што можете да позовете EARS и/или да пошаљете писмо Канцеларији за заштиту потрошача Викторије (Consumer Affairs Victoria), такође имате право да се жалите на власника или агенцију за некретнине следећим организацијама:

- > Институту за некретнине Викторије (Real Estate Institute of Victoria - REIV)
☎ 9205 6666 (ако је агент члан REIV-a)
- > Комисији за једнаке могућности и људска права Викторије (Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria) ☎ 1300 292 153 (ако се ради о узнемиравању или дискриминацији)
- > Савезном поверенику за заштиту приватности (Federal Privacy Commissioner)
☎ 1300 363 992 (ако се ради о злоупотреби поверљивих информација)
- > Полицији Викторије (Victoria Police) (ако се ради о кривичним делима или кривичном понашању)

За више информација позовите Саветодавну службу синдиката станара (Tenants Union Advice Line) на ☎ (03) 9416 2577 или контактирајте EARS на ☎ 1300 737 030.