

# Quejas sobre propietarios y agentes inmobiliarios

Si usted considera que el propietario o agente inmobiliario ha actuado ilegalmente o de manera poco profesional, debería considerar realizar una queja oficial.

## Lo que dicen las leyes

La Residential Tenancies Act 1997 (Ley de Contratos de Alquiler Residencial de 1997) establece los derechos y responsabilidades de los inquilinos y propietarios en Victoria. Si un propietario o su agente cometen una ofensa bajo la Ley, podrán ser enjuiciados en la Corte del Magistrado por Asuntos del Consumidor de Victoria y si son declarados culpables, se les podrá multar. Sin embargo depende de usted realizar la queja y solicitarles a Asuntos del Consumidor que procedan a enjuiciarlos.

➔ El límite de tiempo para los enjuiciamientos es de 12 meses o 3 años (depende de la ofensa), desde la fecha en que se cometió la ofensa. Sin embargo le recomendamos que actúe inmediatamente.

## Ofensas por propietarios y agentes

El propietario o agente ha cometido una ofensa si no le otorga los documentos requeridos al comienzo de su contrato de alquiler que deben incluir:

- > una Declaración de Derechos y Obligaciones, ver el folleto de Consumer Affairs Victoria (Asuntos del Consumidor de Victoria)
- > una copia firmada de su contrato de alquiler
- > 2 copias firmadas de un Informe de Condiciones (si ha pagado una fianza)
- > el nombre, dirección, teléfono y número de fax completo del propietario o agente
- > un número de emergencia para reparaciones urgentes que se pueda usar fuera del horario comercial
- > si se ha usado un agente, una declaración indicando si ellos pueden autorizar reparaciones urgentes o no (y si sí pueden, el costo máximo que pueden autorizar y el número telefónico y de fax a usar para las reparaciones urgentes)

Otras ofensas pueden incluir:

- > tratar de desalojarlo ilegalmente (p.ej. sin una orden judicial ejecutada por la policía)
- > no darle un recibo por los pagos del alquiler que usted realiza

- > vender o quedarse con cualquiera de sus pertenencias porque usted no ha pagado el alquiler
- > no entregar su fianza a la Residential Tenancies Bond Authority (Autoridad de Fianzas de Contratos de Alquiler Residencial) dentro de un plazo de 10 días hábiles luego que usted lo haya pagado
- > tratar de cobrar por cosas que los propietarios o agentes no tienen derecho a cobrar (p.ej. una inspección de la propiedad, un contrato de alquiler, la primera tarjeta de alquiler o por establecer y utilizar débitos directos)
- > entrar en su vivienda alquilada sin avisarle adecuadamente y satisfacer los requerimientos de entrada o sin tener una excusa razonable. Ver la hoja informativa **Privacy (Privacidad)** para más información.
- > dejar de acatar una orden del Victorian Civil and Administrative Tribunal (Tribunal Civil y Administrativo de Victoria)

Para más información sobre las ofensas de propietarios y agentes, contacte el Tenants Union (Sindicato de Inquilinos).

## Cómo presentar una queja

### Servicio de Resolución de Agentes Inmobiliarios

Consumer Affairs Victoria's Estate Agent Resolution Service - EARS (Servicio de Resolución de Conflictos con Agentes Inmobiliarios de Asuntos del Consumidor de Victoria) se ocupa de las quejas sobre agentes inmobiliarios en Victoria. El servicio se estableció para ayudar al consumidor, incluyendo inquilinos que estén en conflicto con algún agente. Puede contactar a EARS llamando al ☎ 1300 737 030.

EARS puede brindar información, asesoramiento y resolución de conflictos. Si no se puede llegar a un acuerdo, EARS podrá remitir el conflicto a Compliance and Enforcement at Consumer Affairs Victoria (Cumplimiento y Aplicación en Asuntos del Consumidor de Victoria).

Continúa al dorso...



**TENANTS UNION**  
of Victoria Ltd

## Cómo presentar una queja por escrito

Si usted opina que el propietario o agente ha cometido una ofensa, le puede escribir a Asuntos del Consumidor de Victoria (vea como ejemplo la carta al dorso). Recuerde de adjuntar copias de cualquier documento de relevancia. También puede presentar una queja por escrito en línea en [www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

Asuntos del Consumidor le estará respondiendo dentro de un plazo de dos semanas para confirmar que han recibido su carta. Si le indican que no van a investigar el asunto y usted desea más asesoramiento, contacte el Tenants Union. Si deciden investigar, ellos se pondrán en contacto con usted para obtener una declaración oficial.

Si Asuntos del Consumidor decide enjuiciar, es posible que usted tenga que acudir a la corte como testigo y presentar evidencia en la audiencia.

## Carta de queja como ejemplo

La siguiente es una carta de queja hecha a Asuntos del Consumidor de Victoria que se incluye como ejemplo:

Consumer Affairs Victoria  
GPO Box 123  
Melbourne VIC 3001

(su nombre)

(su dirección actual)

(fecha)

Estimado Sr. o Sra.:

### Queja sobre (propietario/ agente inmobiliario)

Propietario: (nombre y dirección del propietario que comete la ofensa si corresponde)

Agente inmobiliario: (nombre y dirección del propietario que comete la ofensa si corresponde)

Propiedad: (dirección de la propiedad alquilada)

En mi capacidad de (inquilino/ previo inquilino) de la antedicha propiedad, deseo presentar una queja sobre la actuación de (nombre del propietario y/o agente inmobiliario). Opino que se ha infringido el *Residential Tenancies Act 1997* (indique los números de la sección de la Ley si los sabe).

(Describa las acciones o incidentes que motivan su queja incluyendo nombres, direcciones, horarios, fechas, etc.)

Por favor encuentre adjunto copias de los siguientes documentos (enumere los documentos pertinentes que está adjuntando).

Le solicito que investigue este asunto con celeridad y con miras a un enjuiciamiento. Espero recibir su respuesta lo más antes posible. Si requiere más información, por favor llámeme al (su actual número de teléfono).

Atentamente

(su firma)

## ¿A quién más puede presentar su queja?

Además de llamar a EARS y/o escribirle a Consumer Affairs Victoria, usted también tiene el derecho de presentar una queja sobre el propietario o agente a:

- > Real Estate Institute of Victoria (REIV)  
☎ 9205 6666 (si el agente es un miembro de REIV)
- > Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission of Victoria ☎ 1300 292 153  
(por acoso o discriminación)
- > Federal Privacy Commissioner  
☎ 1300 363 992  
(por el mal uso de información confidencial)
- > La Policía de Victoria  
(para actos o conducta criminal)

**Para obtener más información llame a la Línea de Asesoramiento de la Unión de Inquilinos (Tenants Union Advice Line) al ☎ (03) 9416 2577 o contacte a EARS llamando al ☎ 1300 737 030.**