

# شكاوى الاستئجار السكني

## المستأجرون، المؤجرون والمديرون العقاريون

- التقارير الخاصة بحالة العقار
- زيادات الإيجار
- متأخرات الإيجار لأقل من ١٤ يوماً.

توفر NSW Fair Trading للمستأجرين والمؤجرين والمديرين العقاريين خدمة مجانية لمعالجة الشكاوى بخصوص المسائل أو النزاعات المتعلقة بالاستئجار.

### ما نوع مسائل الاستئجار التي ليس بإمكان Fair Trading المساعدة بشأنها؟

- ليس بإمكان Fair Trading المساعدة بمسائل الاستئجار المتعلقة بما يلي:
- مسائل الإسكان الحكومي أو الاجتماعي
  - المسائل المستعجلة المتعلقة بالصحة والسلامة
  - المسائل المرتبطة بـ«أمر العنف المرتقب»
  - (Apprehended Violence Order (AVO)) أو المتعلقة بالعنف
  - تغيير الأقفال والطرود من المأجور
  - إنهاء عقد الإيجار
  - الأعمال غير المشروعة
  - التسبب في أضرار بالغة بالعقار
  - متأخرات الإيجار التي تزيد عن ١٤ يوماً
  - المسائل المتعلقة بتأمين الإيجار (الـ«بوند»).

لمعالجة هذه المسائل، بإمكانك إيداع طلب لدى «محكمة الشؤون المدنية والإدارية» في NSW

(Civil and Administrative Tribunal (NCAT))

هذا وتوفر «خدمات المشورة للمستأجرين والدفاع عن حقوقهم» (The Tenants Advice and Advocacy Services) المساعدة إلى جميع المستأجرين، خصوصاً المستأجرين ضعيفي الحيلة أو المستأجرين في الإسكان الاجتماعي. يمكن العثور على أقرب Tenants Advice and Advocacy Service على الموقع الإلكتروني [www.tenants.org.au](http://www.tenants.org.au) أو بالاتصال على الرقم 8117 3700.

### ماذا ينبغي أن أفعل قبل أن أطلب تدخل Fair Trading؟

- ينبغي أن يحاول طرفاً الشكاوى حل المسائل بأنفسهم قبل طلب تدخل Fair Trading. وفيما يلي خطوات يمكن أن تساعد في التوصل إلى حل:
1. ناقش الأمور التي تثير قلقك وشرح المشكلة مع الطرف الآخر. واعطه فرصة للتعبير عن موقفه وعن ما يثير قلقه.

### كيف تستطيع Fair Trading مساعدتي بشأن مسألتني؟

خدمة معالجة الشكاوى الخاصة بالاستئجار التي تقدمها Fair Trading هي عملية طوعية بين أي أطراف نزاع في مسألة تتعلق بالاستئجار. يقدم هذه الخدمة موظف خبير من Fair Trading يعمل على إيجاد حل للمسألة عن طريق اتفاق مشترك.

تعقد Fair Trading اجتماعاً للأطراف عبر الهاتف أو في العقار المؤجّر لمعالجة المسألة.

وللعلم فإن عملية النظر في شكاوى الاستئجار لا تشمل:

- إصدار أوامر تلزم أي من الطرفين القيام بتصرف معين أو دفع مبلغ ما
- قيام موظف من Fair Trading بمعاينة العقار لتحديد المشكلة أو إلقاء اللوم على أي طرف، إذ تتعدى هذه المسؤولية دور الموظف.

يتوفر شريط فيديو يبيّن طريقة عمل خدمة معالجة الشكاوى، عنوانه:

«المساعدة في مشاكل الاستئجار (Help with tenancy problems)» يحتوي على أمثلة عن قضايا من شكاوى واقعية. يمكن مشاهدة هذا الفيديو على قناة Fair Trading's YouTube.

### ما نوع مسائل الاستئجار التي بإمكان Fair Trading المساعدة بشأنها؟

بإمكان Fair Trading المساعدة بمسائل الاستئجار المتعلقة بما يلي:

- التصليحات والصيانة
- مسائل الصحة والسلامة غير المستعجلة
- التعديلات على العقارات
- المهجىء إلى العقار المؤجّر أو أوقات معاينته
- عدم التقيد باتفاقية الاستئجار
- أجهزة توفير المياه وأجهزة الإنذار من الحرائق
- إعطاء الإشعارات بصورة صحيحة
- إنهاء الإيجارة أو الإخلال بعقد الإيجار

## ما هو دور موظف Fair Trading؟

موظفو Fair Trading مؤهلون ولديهم مهارات في معالجة الشكاوى.

سوف يقوم موظف Fair Trading بما يلي:

- تقديم نصيحة حيادية إلى طرفي الشكوى
- إتاحة المجال للطرفين لتقديم وجهات نظرهما
- شرح المسائل ذات الصلة بالشكوى
- التأكد من بحث جميع المسائل ذات الصلة، إضافةً إلى
- تقديم الاقتراحات بشأن أفضل سبيل لمعالجة الشكوى.

ولا يقوم موظف Fair Trading بما يلي:

- الانحياز إلى أحد الطرفين أو تمثيل أحد الطرفين
- مواصلة عملية معالجة الشكوى إذا تبين أن الطرفين غير راغبين في التوصل إلى تسوية مرضية، أو
- تقديم نصيحة قانونية.

إن عملية معالجة شكاوى الاستئجار طوعية ويتوقف نجاحها على تعاون الطرفين؛ ولا يمكن لـ Fair Trading أن تُلزم أي طرف بالاستمرار بعملية معالجة الشكوى.

## وماذا يحصل إذا لم يتم التوصل إلى حل؟

إذا لم يتم التوصل إلى معالجة الشكوى يمكن لأي من الطرفين إيداع طلب لدى NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT).

بإمكان NCAT أن تطلب تقريراً من Fair Trading عن أي أمر يتعلق بعملية معالجة الشكوى؛ ويتم تقديم هذا التقرير إلى NCAT مباشرةً.

ويمكن لـ NCAT أن تصدر أوامر مُلزمة للطرفين، قد تشمل دفع مبلغ نقدي أو إنهاء اتفاقية الاستئجار أو إكمال أعمال تصليح. والمبلغ الأقصى الذي يمكن المطالبة به عبر NCAT هو ٣٠ ألف دولار.

يمكن العثور على المزيد من المعلومات على الموقع الإلكتروني [www.cc.ncat.nsw.gov.au](http://www.cc.ncat.nsw.gov.au)

## كيف يمكن أن احصل على خدمة معالجة الشكاوى الخاصة بالاستئجار؟

إذا لم تتمكن من حل المسألة بنفسك، بإمكانك إيداع شكوى لمعالجة مسألة تتعلق بالاستئجار لدى Fair Trading للبدء بعملية معالجة الشكوى.

للمزيد من المعلومات عن خدمة Fair Trading لمعالجة الشكاوى الخاصة بالاستئجار اتصل على الرقم 13 32 20.

٢. ينبغي عليكما الاستعداد لمناقشة المسائل المتعلقة بالموضوع. قد يشمل ذلك:

- الفواتير
- الإيصالات
- اتفاقيات الاستئجار
- الإشعارات التي تم تقديمها
- التقارير الخاصة بحالة المنزل
- تسعيرات التصليح وغيرها
- المراسلات.

٣. ينبغي على كل منكما أن يقترح وسائل لحل الشكوى وأن يكون على استعداد للتباحث بشأن التوصل إلى تسوية مرضية للطرفين.

٤. اتصل بـ Fair Trading على الرقم 13 32 20 لبحث المشكلة.

إذا لم تتمكن من حل المسألة بنفسك، بإمكانك إيداع طلب لمعالجة شكوى لدى Fair Trading للبدء بعملية معالجة الشكوى.

## متى تبدأ عملية معالجة الشكوى؟

يتوقف وقت استكمال معالجة الشكوى على عدم انشغال الطرفين في موعد الاجتماع وعلى مدى الاستقصاءات المطلوب من Fair Trading إجرائها.

وعموماً تسعى Fair Trading إلى إنهاء المسألة خلال ٣٠ يوماً من تلقّي الشكوى.

## ما يمكن انتظاره من عملية الشكوى

إذا تمكنت Fair Trading من مساعدة الطرفين على التوصل إلى تسوية مرضية لكلاهما، ينتهي موضوع الخلاف بدون مزيد من التدخل من جانبها.

وإذا لم يتم التوصل إلى اتفاق، يتم إبلاغ الطرفين بالنتيجة ويُنصحان بطلب مشورة قانونية مستقلة أو إيداع طلب لدى NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT).

## خلال عملية معالجة الشكوى

على جميع الأطراف أن يكونوا على استعداد لتقديم وجهات نظرهم والإصغاء إلى ما لدى الطرف الآخر من آراء؛ علماً أنه من المفيد أن يكون كل من الطرفين راغب بالتفاوض وتقديم المقترحات لتسوية النزاع.