

O 'auala e faia ai se fa'aseā e fa'atatau i se sui fa'atau fanua ma fale e tu'uina atu i le Pulega a le Real Estate Authority

O lo'o fa'amatala i le ta'iala lenei 'auala e faia ai se fa'aseā e fa'atatau i amioga a se sui e fa'atau fanua ma fale, ma matā'upu e mafai ai ona 'e faia ai se fa'aseā ma tua atu pe 'a uma na tu'uina mai se fa'aseā.

O matā'upu e mafai ona 'e faia ai o se fa'aseā?

E mafai ona 'e fa'aseā e fa'atatau i amioga a so'o se sui fa'atauoloa, sui o le ofisa, o pule o lālā po o le fa'atonu sili. O amioga e aofia ai:

- O le fa'atinoga po'o le fa'afoeina o galuega e se sui fa'atau fanua ma fale.
- O tulaga fa'atonuina o amioga patino a le sui e fa'atau fanua ma fale.

E ao ona mulimulita'i sui o faatau fanua ma fale i le [Code of Conduct](#) na saunia ma va'aia e le Pulega a REA ma e tatau i ofisa uma o fa'atau fanua ma fale ona saunia ta'iala e tali ai i fa'aseā.

O le fo'ia o fa'afitāuli mai tulaga e fai ai se fa'aseā

E lelei le talanoa muamua i le ofisa e vave fo'ia ai se fa'afitāuli. Afai 'e te le 'o malie i se fa'ai'uga, ona mafai ai lea ona e fa'ao'o mai lau fa'aseā ia 'i mātou.

O ā tulaga e mafai na mātou fesoasoani atu ai?

O la mātou matāfaioi o le fa'agaioia o fa'aseā e fa'atatau i amioga a sui fa'atau fanua ma fale. E mafai na fa'ao'o mai lau fa'aseā ia 'i mātou e fa'atatau i tulaga nei:

- O galuega na fa'atino i tulaga lē talafeagai, ma le manatu fa'atauavaa ma le lē faamaoni
- Fa'atinoga o se galuega e solia ai Tulafono o le Real Estate Agents Act 2008, po o isi tulafono talafeagai po o le Code of Conduct.
- O amio lē pulea e faia i fafo atu ma le galuega.

O tulaga e lē mafai na mātou fesoasoani atu ai?

E iai fa'afitāuli e lē mafai ona mātou fesoasoani atu ai.

- E lē mafai na mātou 'aiā fua i se fefa'ataua'iga o se fanua ma fale po'o le tāofi o se fa'atauga ua uma ona fa'atau. Afai ua 'e o'o i le matā'upu i le tulaga tonu lenā, e mo'omia lou talanoa i se lōia.
- E lē mafai ona mātou fesoasoani atu i fa'aseā e fa'asaga i pule i fanua fa'atau mo nofoaga o fale fa'atau mo 'āiga ma nu'u, se'i vaganā pe 'ā fa'apea o 'umia e i lātou se laisene fa'atau fanua ma fale.

Afai e lē mafai ona fesoasoani i lau fa'aseā, e mafai ona mātou fa'amatala atu mafua'aga ua lē mafai ai na m'atou fesoasoani atu, ma avatu ni fautuaga e mafai ona fesoasoani i sau fa'ai'uga i seisi la'asaga.

Faiga o se faaseā

E mafai ona fai e 'oe lava se fa'aseā, pe e fai faatasi ma se isi tagata, po'o le fai ma sui mo se isi tagata. Ua mātou saunia se pepa e fa'atumu ai lau fa'aseā ona e tatau ona tusia fa'aseā e tu'uina mai.

E maua le pepa e fa'atumu ai lau fa'aseā i le 'upega o fesootaiga: www.rea.govt.nz/make-a-complaint/

Ia mautinoa o:

- Manino lelei le tusiga o le mea na tupu.
- Aofia ai ma aso pe 'ā iloa.

- Tu'uina mai fa'amaoniga ma fa'amaumauga talafeagai.

E mafai na mātou fesoasoani atu i le faiga o se fa'aseā. E ono aofia ai le fa'amaumauina o fa'amatalaga au'ilili o le fa'aseā, o le fa'aatonuina o se fa'amatala'upu po'o isi e lagolagosua e te mo'omia. 'Ā 'ē mo'omia se fesoasoani i le faiga o se fa'aseā, fa'afeso'ota'i mai le ofisa i le 0800 367 7322 po'o le imeli mai i le complaints@rea.govt.nz

O le ā le isi la'asaga i tua atu pe 'ā uma ona 'e faia o se fa'aseā?

O le 'ā fa'ailoa atu le maua ai o lau fa'aseā i totonu o le tolu aso faigaluega:

- O le 'ā mātou iloiloina fa'aletonu na lagā i le fa'aseā.
- E ono fa'afeso'ota'i atu mo se fa'amālamalama'aga 'ina 'ia mautinoa ua mātou mālmalama i le fa'aseā.
- 'Āfai 'e lē mafai 'ona mātou fa'agaioia lau fa'aseā, 'e mātou te fa'ailoa atu le mafua'aga.
- 'Āfai 'e mafai 'ona mātou fa'agaioia ai lau fa'aseā, 'e mātou te fa'ailoa atu isi la'asaga.

Fa'agāsologa o fa'aseā e faia e le REA – Aotelega

