

ما هي أنواع النزاعات التجارية التي يمكن أن تساعد VSBC في حلها؟

يمكن لـ VSBC المساعدة في حل النزاعات التجارية بين عمل تجاري صغير في فيكتوريا وعمل آخر أو وكالة حكومية. تتضمن أمثلة النزاعات التي يمكن لـ VSBC المساعدة فيها ما يلي:

- **نزاعات إيجار المحلات التجارية:** الخلافات بين المستأجرين والملأك. تشمل الأمثلة مراجعات الإيجار أو الإصلاحات أو أحكام «الوفاء بالالتزام»، من بين أمور أخرى.
- **الخلافات التعاقدية:** النزاعات حول جودة السلع أو شروط الاتفاقية التجارية أو الخدمات التي لا يتم تقديمها.
- **نزاعات الامتياز:** الخلافات حول المسائل التجارية بين مانحي الامتياز وأصحاب الامتياز.
- **نزاعات النقل والغابات:** الخلافات بين مقاولي الغابات، أو سائقي المركبات التجارية المالكين لها، ومن يستأجرهم.
- **الفواتير والديون غير المدفوعة:** المساعدة في استرداد الأموال من عملاء الأعمال أو حل مشكلات الدفع مع الموردين.
- **النزاعات الحكومية:** عندما يكون لدى عمل تجاري صغير خلاف تجاري مع وكالة أو سلطة حكومية، مثل شروط العقد أو عملية الشراء.
- **عمال الوظائف المؤقتة ومنصاتهم:** عمال الوظائف المؤقتة المستقلون (مثل سائقي التوصيل وسائقي الرحلات وعمال الرعاية) في نزاع مع المنصات الرقمية بشأن المدفوعات أو معالجة العقود.
- **ملاحظة:** يجب تقديم نزاعات إلغاء تنشيط الحساب (حيث يتم حظر العامل من التطبيق) إلى مفوضية العمل العادل، وليس VSBC.

كيف يمكن لأصحاب الأعمال التجارية الصغيرة في فيكتوريا حل نزاع تجاري

من يمكنه مساعدة أصحاب الأعمال التجارية الصغيرة في حل النزاع؟

يمكن لأصحاب الأعمال التجارية الصغيرة الذين لديهم نزاعًا تجاريًا (خلاف حول مسألة تجارية) مع المالك أو المورد أو صاحب الامتياز أو عميل، التقدم إلى مفوضية الأعمال التجارية الصغيرة في ولاية فيكتوريا (VSBC) للمساعدة في حل هذا النزاع.

ما هي مفوضية الأعمال التجارية الصغيرة في ولاية فيكتوريا (VSBC)؟

VSBC هي وكالة حكومية مستقلة تساعد الأعمال الصغيرة على حل النزاعات من خلال عملية تسمى حل النزاعات البديلة (ADR). يتم تمكين ذلك من خلال قانون مفوضية الأعمال التجارية الصغيرة في ولاية فيكتوريا لعام 2017 (القانون).

ما هي حلول النزاعات البديلة (ADR)؟

ADR هي عملية يقوم فيها الأطراف (الأشخاص أو الأعمال التي تكون طرفاً في نزاع) بحل نزاعاتهم من خلال التفاوض، دون اللجوء إلى المحكمة.

هناك عدد من الطرق التي يمكن من خلالها تنفيذ ADR. تقدم VSBC بشكل أساسي ADR من خلال طريقة تسمى الوساطة.

ما هي فوائد ADR؟

ADR أسرع وأقل تكلفة من نظام المحاكم. إنها سرية وأقل رسمية من إجراءات المحكمة. وبالمقارنة، يجد الكثير من الناس أن ADR أقل إرهاقًا.

ما هي الوساطة؟

الوساطة هي اجتماع بين أطراف النزاع، بقيادة وسيط، بهدف الاتفاق على حل. الوسيط هو ميسر للمفاوضات مستقل وغير متحيز. هذا يعني أنه محايد. يتمثل دوره في تشجيع الحوار بين الأطراف المتنازعة من أجل التوصل إلى حل مقبول للطرفين.

من يتوسط لحل النزاع؟

تعين VSBC وسيطًا مستقلًا ومحايدًا من فريق المهنيين ذوي الخبرة والمعتمدين لديها.

عملية حل النزاعات البديلة ل VSBC

1. تقدم بطلب للحصول على المساعدة عبر vsbc.vic.gov.au

يجب تقديم الطلبات عبر موقع VSBC.

ستحتاج إلى تقديم بيانات الاتصال الخاصة بك ورقم الأعمال التجاري الأسترالي (ABN) وبيانات الاتصال الخاصة بطرف النزاع الآخر. ستحتاج أيضًا إلى تقديم وثائق تحدد ماهية نزاعك، بما في ذلك أي دليل.

2. المساعدة الأولية في حل النزاعات

سيقوم مسؤول حل النزاعات (DRO) في VSBC بإدارة ملفك وسيكون جهة الاتصال الرئيسية الخاصة بك طوال العملية.

يتمثل دور DRO في مساعدتك (مقدم الطلب) والمنظمة التي تتنازع معها لمناقشة مسألة النزاع. إن DRO محايد في هذه الإجراءات. مهمته هي تشجيع الأطراف على النظر في حلول للنزاع يمكن أن يقبلها كلاهما.

هذه الخدمة مجانية.

تم حل 33% من النزاعات من خلال هذه المساعدة الأولية خلال السنة المالية 2024-2025.

3. الوساطة

إذا لم يتم حل النزاع خلال مرحلة المساعدة الأولية، فقد يشجع مكتب DRO الأطراف على المشاركة في الوساطة.

الوساطة هي اجتماع سري بين أطراف النزاع، ييسره وسيط معتمد يتم تعيينه من قبل VSBC. يقوم الوسيط بتوجيه الأطراف للتفاوض على حل يمكنهم قبوله.

يتم إجراء الوساطة عبر الإنترنت عبر الفيديو.

نجحت 69% من عمليات الوساطة التي ييسرتها VSBC في السنة المالية 2024-2025.

4. الموافقة على النتيجة

إذا نجحت الوساطة، سيوقع الطرفان على شروط التسوية. هذا مستند قانوني ويمكن تطبيقه من قبل المحاكم.

5. تقدم بطلب للحصول على شهادة

إذا لم تنجح الوساطة، يجوز لأي من الطرفين طلب شهادة من VSBC والتي يمكن استخدامها كدليل على أنك حاولت تسوية المسألة ولكنك لم تستطع ذلك.

الأسئلة الشائعة

ما تكلفة خدمات حل النزاعات في VSBC؟

يتم تمويل VSBC من قبل حكومة ولاية فيكتوريا والمساعدة الأولية مجانية.

في مايو/أيار 2026، كانت الرسوم التي يدفعها كل طرف للوساطة 300 دولار (بما في ذلك ضريبة السلع والخدمات) لجلسة مدتها نصف يوم و600 دولار (بما في ذلك ضريبة السلع والخدمات) لجلسة مدتها يوم كامل. هذه خاضعة للتغيير.

هل النتيجة المتفق عليها للوساطة ملزمة؟

عندما يتم الاتفاق على شروط التسوية وتوقيعها وتاريخها، يتم حل المسألة وتصبح الاتفاقية ملزمة. إذا لم يحترم أحد الأطراف التزامه، فيمكن تقديمه إلى المحكمة من أجل إنفاذ شروط التسوية.

اتصل ب VSBC

- تفضل بزيارة vsbc.vic.gov.au للحصول على معلومات ولتقديم طلب.
- اتصل على الرقم 1800 878 964 للتحدث مع VSBC باللغة الإنجليزية.
- اتصل على الرقم 131 450 للاستعانة بمترجم واطلب منه مساعدتك في التحدث مع VSBC.

ما الذي لا تقوم به vsbc؟

لا يمكن ل VSBC تقديم المشورة القانونية أو المالية أو التجارية ولا تقوم بذلك.

يجب طلب المشورة القانونية من محام. لدى معهد القانون في فيكتوريا Law Institute of Victoria خدمة إحالة مجانية، يمكن الوصول إليها عبر liv.asn.au/referral

يمكن الوصول إلى إرشادات الأعمال والمعلومات ذات الصلة من خلال زيارة business.vic.gov.au أو الاتصال على الرقم 13 22 15.

لا تتخذ VSBC موقفًا في النزاع (فهي محايدة).

لا تتخذ VSBC أحكامًا أو قرارات بشأن النزاعات، وبدلاً من ذلك، فإنها توجه الأطراف للتفاوض على حل يمكنهم جميعًا قبوله.

لا تساعد VSBC شكاوى أو نزاعات المستهلكين (الأشخاص العاديين). مثل هذه الأمور من اختصاص هيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا Consumer Affairs Victoria.