

چه کسی در اختلاف میانجی‌گری می‌کند؟

کمیسیون VSBC یک میانجی مستقل و بی‌طرف را از میان گروه متخصصین مجرب و معتبر خود منصوب می‌کند.

کمیسیون VSBC در حل و فصل چه نوع از اختلافات کسب و کار می‌تواند کمک کند؟

کمیسیون VSBC می‌تواند به حل و فصل اختلافات تجاری بین یک کسب و کار کوچک و ویکتوریا با کسب و کار دیگر یا یک نهاد دولتی کمک کند. نمونه‌هایی از اختلافاتی که VSBC در آنها کمک می‌کند عبارتند از:

- **اختلافات کرایه‌نامه تجاری:** اختلاف نظر بین کرایه‌نشینان و صاحبان مکان. برای مثال: بازنگری کرایه‌بها، تعمیرات، یا شرایط مربوط به بازگرداندن مکان به حالت اول (make good) و موارد دیگر.
- **اختلافات ساختاری:** اختلاف بر سر کیفیت اجناس، شرایط یک توافق‌نامه تجاری، یا ارائه نشدن خدمات.
- **اختلافات نمایندگی (Franchising):** اختلاف نظر در مسائل تجاری بین نمایندگی دهندگان و نمایندگی گیرندگان.
- **اختلافات ترانسپورتنی و جنگل‌داری:** اختلاف نظر بین قراردادی‌های جنگل‌داری، یا رانندگان-مالک وسایط تجاری با کسانی که وسایط کرایه می‌گیرند.
- **فاکتورهای پرداخت‌نشده و قرضه‌ها:** کمک به بازپس‌گیری پول از مشتریان تجاری یا حل و فصل مسائل مربوط به پرداخت با تأمین‌کنندگان.
- **اختلافات دولتی:** در مواردی که یک کسب و کار کوچک با یک سازمان یا نهاد دولتی دچار اختلاف تجاری شده است، مانند شرایط قرارداد یا روند تدارکات.
- **کارگران قراردادی آزاد (Gig workers) و پلتفرم‌های آنها:** کارگران قراردادی مستقل (مانند رانندگان تحویل دهی، رانندگان مسافرکشی (rideshare) و مددکاران مراقبتی) که با پلتفرم‌های دیجیتال بر سر پرداخت‌ها یا نحوه اجرای قرارداد دچار اختلاف شده‌اند.
- نکته: اختلافات مربوط به غیرفعال‌سازی حساب کاربری (مواردی که دسترسی کارگر به اپلیکیشن قطع می‌شود) باید نزد کمیسیون کار منصفانه (Fair Work Commission) مطرح شود و نه VSBC.

نحوه حل و فصل اختلافات تجاری برای صاحبان کسب و کارهای کوچک در ویکتوریا

چه کسی می‌تواند به صاحبان کسب و کارهای کوچک در حل و فصل یک اختلاف کمک کند؟

صاحبان کسب و کارهای کوچک که با صاحب مکان، تأمین‌کننده، نمایندگی دهنده یا یک مشتری کسب و کارش دچار اختلاف تجاری (اختلاف نظر در مسائل مربوط به کسب و کار) شده‌اند، می‌توانند برای دریافت کمک در حل و فصل آن اختلاف به کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا (VSBC) درخواست دهند.

کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا (VSBC) چیست؟

VSBC یک نهاد دولتی مستقل است که به کسب و کارهای کوچک کمک می‌کند تا اختلافات خود را از طریق روندی به نام حل و فصل جایگزین اختلاف (ADR) حل و فصل کنند. این کمیسیون بر اساس قانون کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا مصوبه سال 2017 ایجاد شده است.

حل و فصل جایگزین اختلاف (ADR) چیست؟

ADR روندی است که در آن طرفین (افراد یا کسب و کارهای درگیر در اختلاف) مناقشات خود را از طریق مذاکره و بدون مراجعه به محکمه حل و فصل می‌کنند.

روش‌های مختلفی برای انجام ADR وجود دارد. VSBC عمدتاً این روند را از طریق روشی به نام میانجی‌گری (Mediation) ارائه می‌دهد.

مزایای حل و فصل جایگزین اختلاف (ADR) چیست؟

روش ADR سریع‌تر و کم‌مصرف‌تر نسبت به سیستم محکمه می‌باشد. این روند محرمانه بوده و تشریفات آن کمتر از مراحل محکمه است. در مقایسه با محکمه، بسیاری از افراد معتقدند که ADR استرس کمتری دارد.

میانجی‌گری چیست؟

میانجی‌گری عبارت از یک جلسه بین طرفین اختلاف است که با هدایت یک میانجی و با هدف توافق بر سر یک راه حل برگزار می‌شود. میانجی یک تسهیل‌کننده مستقل و بی‌طرف در مذاکرات است. به این معنا که او بی‌طرف عمل می‌کند. نقش میانجی تشویق به گفتگو بین طرفین درگیر برای دستیابی به یک راه‌حل مورد توافق طرفین است.

روند حل و فصل جایگزین اختلاف در VSBC

1. در وبسایت vsbc.vic.gov.au درخواست کمک کنید

درخواست‌ها باید از طریق وبسایت VSBC ثبت شوند.

شما باید معلومات تماس خود و شماره مرجع کسب و کارتان (ABN)، و همچنین معلومات تماس طرف مقابل اختلاف را ارائه دهید. همچنین لازم است اسنادی را که ماهیت اختلاف شما را شرح می‌دهد، به همراه هرگونه شواهد و مستندات، ارائه دهید.

2. کمک‌های اولیه برای حل و فصل اختلاف

یک افسر حل و فصل اختلاف (DRO) از نهاد VSBC دوسیه شما را مدیریت خواهد کرد و شخص ارتباطی اصلی شما در طول این روند خواهد بود.

نقش DRO این است که به شما (متقاضی) و سازمان طرف مقابل کمک کند تا درباره موضوع اختلاف گفتگو کنید. DRO در جریان این روند بی‌طرف می‌ماند. وظیفه آنها تشویق طرفین به بررسی راه‌حلهایی است که برای هر دو طرف قابل قبول باشند. این خدمات رایگان است.

در سال مالی 2024-25، 33 فیصد از اختلافات از طریق این کمک‌های اولیه حل و فصل شدند.

3. میانجی‌گری (Mediation)

چنانچه اختلاف در مرحله کمک‌های اولیه حل و فصل نشود، افسر حل و فصل اختلاف (DRO) ممکن است طرفین را به شرکت در جلسه میانجی‌گری تشویق کند.

یک میانجی‌گری عبارت از یک جلسه محرمانه بین طرفین درگیر است که توسط یک میانجی معتبر و منصوب از سوی VSBC تسهیل می‌شود. میانجی طرفین را هدایت می‌کند تا برای رسیدن به راه‌حلهایی که مورد قبول هر دو طرف باشد، مذاکره کنند. جلسات میانجی‌گری به صورت آنلاین و از طریق ویدیو برگزار می‌شوند.

در سال مالی 2024-25، 69 فیصد از میانجی‌گری‌های تسهیل‌شده توسط VSBC موفقیت‌آمیز بودند.

4. توافق بر سر یک نتیجه

اگر میانجی‌گری موفقیت‌آمیز باشد، هر دو طرف شرایط توافق (Terms of Settlement) را امضا خواهند کرد. این یک سند قانونی است و می‌توان آن را از طریق محکمه‌ها تطبیق کرد.

5. درخواست نمودن یک سرتیفیکت

اگر میانجی‌گری ناموفق باشد، هر یک از طرفین می‌تواند از VSBC درخواست یک سرتیفیکت کند که می‌تواند به عنوان یک سند بر اینکه شما برای حل و فصل موضوع تلاش کرده‌اید اما موفق نشده‌اید، استفاده شود.

سوالات متداول

مصرف خدمات حل و فصل اختلاف VSBC چقدر است؟

مصارف VSBC توسط دولت ویکتوریا تأمین می‌شود و کمک‌های اولیه رایگان است.

در ماه مه 2026، مصارف قابل پرداخت توسط هر یک از طرفین برای میانجی‌گری، 300 دلار (شامل GST) برای یک جلسه نیم‌روزه و 600 دلار (شامل GST) برای یک جلسه کامل روز بوده است. این مبالغ ممکن است تغییر کنند.

آیا نتیجه مورد توافق در میانجی‌گری الزام‌آور است؟

هنگامی که بر سر شرایط توافق موافقت صورت می‌گیرد، و این سند امضا و تاریخ‌گذاری می‌شود، موضوع حل و فصل شده تلقی می‌گردد و توافق‌نامه الزام‌آور است. اگر یکی از طرفین به تعهد خود عمل نکند، می‌توان آن شخص را برای اجرای شرایط توافق به محکمه کشاند.

تماس با VSBC

- برای کسب معلومات و ثبت درخواست، از وبسایت vsbc.vic.gov.au دیدن کنید.
- برای صحبت با VSBC به زبان انگلیسی، با شماره **1800 878 964** تماس بگیرید.
- با شماره **131 450** تماس بگیرید تا به یک ترجمان دسترسی پیدا کنید و از وی بخواهید برای صحبت با VSBC به شما کمک کند.

کمیسیون VSBC چه کارهایی را انجام نمی‌دهد؟

کمیسیون VSBC نمی‌تواند مشاوره‌های حقوقی، مالی یا تجاری ارائه دهد، و این کار را نمی‌کند.

برای دریافت مشاوره حقوقی باید به وکیل مراجعه کنید. انستیتوت حقوقی ویکتوریا (Law Institute of Victoria) دارای یک خدمات ارجاع رایگان است که از طریق وبسایت liv.asn.au/referral قابل دسترس است.

راهنمایی‌های کسب‌وکار و معلومات مرتبط را می‌توانید با مراجعه به وبسایت **business.vic.gov.au** یا تماس با شماره 132215 دریافت کنید.

کمیسیون VSBC در هیچ اختلافی موضع‌گیری نمی‌کند (این نهاد بی‌طرف است).

کمیسیون VSBC درباره اختلافات حکم صادر نکرده و کدام تصمیمی نمی‌گیرد؛ در عوض، طرفین را برای مذاکره و رسیدن به راه‌حل‌های که برای همه قابل قبول باشند، هدایت می‌کند. کمیسیون VSBC به شکایات یا اختلافات مصرف‌کنندگان (شخص حقیقی) رسیدگی نمی‌کند. این گونه موارد مربوط به سازمان امور مصرف‌کنندگان ویکتوریا (Consumer Affairs Victoria) می‌باشند.