

VSBC می‌تواند به حل چه نوع اختلافات تجاری کمک کند؟

VSBC می‌تواند به حل اختلافات تجاری بین یک کسب‌وکار کوچک در ویکتوریا و یک کسب‌وکار یا سازمان دولتی دیگر کمک کند. نمونه‌هایی از اختلافاتی که VSBC می‌تواند در آنها کمک کند عبارتند از:

- **اختلافات اجاره خرده‌فروشی:** اختلافات بین مستاجران و مالکان. نمونه‌ها شامل بازیابی اجاره، تعمیرات یا مفاد «بازگرداندن ملک به وضعیت اولیه» و موارد مشابه می‌باشند.
 - **اختلافات قراردادی:** اختلافات در مورد کیفیت کالاها، شرایط یک قرارداد تجاری یا خدماتی که ارائه نمی‌شوند.
 - **اختلافات فرانشیز:** اختلافات در مورد مسائل تجاری بین فرانشیزدهنده‌ها و فرانشیزگیرنده‌ها.
 - **اختلافات حمل و نقل و جنگلداری:** اختلاف نظر بین پیمانکاران جنگلداری، یا مالک-رانندگان وسایل نقلیه تجاری، و اجاره دهندگان آنها.
 - **فاکتورها و بدهی‌های پرداخت نشده:** کمک در بازیابی پول از مشتریان تجاری یا حل مشکلات پرداخت با تامین کنندگان.
 - **اختلافات دولتی:** مواردی که یک کسب و کار کوچک با یک سازمان یا مرجع دولتی اختلاف تجاری دارد، مانند شرایط قرارداد یا فرآیند تدارکات.
 - **کارکنان گیگ و پلتفرم‌های آنها:** کارکنان گیگ مستقل (مانند رانندگان تحویل، رانندگان تاکسی‌های اینترنتی و کارگران مراقبتی) که با پلتفرم‌های دیجیتال در مورد پرداخت‌ها یا نحوه برخورد با قرارداد اختلاف دارند.
- توجه: اختلافات مربوط به غیرفعال‌سازی حساب (در مواردی که یک کارگر از دسترسی به یک اپلیکیشن محروم می‌شود) باید در Fair Work Commission ثبت شود، نه در Victorian Small Business Commission.

چگونه صاحبان کسب و کارهای کوچک ویکتوریا می‌توانند یک اختلاف تجاری را حل کنند

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

صاحبان کسب و کارهای کوچک که با یک اختلاف تجاری (اختلاف نظر در مورد یک موضوع تجاری) با صاحبخانه، تأمین‌کننده، امتیازدهنده یا یک مشتری تجاری مواجه هستند، می‌توانند برای کمک در حل آن اختلاف به کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا (VSBC) مراجعه کنند.

کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا (VSBC) چیست؟

VSBC یک سازمان دولتی مستقل است که به کسب و کارهای کوچک کمک می‌کند تا اختلافات خود را از طریق فرآیندی به نام حل اختلاف جایگزین (ADR) حل کنند. این امر توسط قانون کمیسیون کسب و کارهای کوچک ویکتوریا 2017 (قانون) امکان‌پذیر شده است.

حل اختلاف جایگزین (ADR) چیست؟

ADR فرآیندی است که در آن طرفین (افراد یا مشاغل درگیر در اختلاف) اختلافات خود را از طریق مذاکره و بدون مراجعه به دادگاه حل می‌کنند.

روش‌های مختلفی برای انجام ADR وجود دارد. VSBC در درجه اول ADR را از طریق روشی به نام میانجیگری ارائه می‌دهد.

مزایای ADR چیست؟

ADR سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر از سیستم دادگاه است. محرمانه و غیررسمی‌تر از فرآیندهای دادگاه است. در مقایسه، بسیاری از مردم ADR را کم‌استرس‌تر می‌دانند.

میانجیگری چیست؟

میانجیگری، جلسه‌ای بین طرفین اختلاف است که توسط یک میانجی هدایت می‌شود و هدف آن توافق بر سر یک راه‌حل است. میانجی، تسهیل‌کننده مستقل و بی‌طرف مذاکرات است. این بدان معناست که آنها بی‌طرف هستند. نقش آنها تشویق گفتگو بین طرفین اختلاف برای رسیدن به یک راه‌حل مورد توافق دو طرف است.

چه کسی میانجی اختلاف است؟

VSBC یک میانجی مستقل و بی‌طرف را از هیئت متخصصان باتجربه و معتبر خود منصوب می‌کند.

فرآیند حل اختلاف جایگزین VSBC

سوالات متداول

1. برای کمک به vsbc.vic.gov.au درخواست دهید

درخواست‌ها باید از طریق وبسایت VSBC انجام شوند.

شما باید اطلاعات تماس خود و شماره کسب و کار استرالیا (ABN) و اطلاعات تماس کسی که با او اختلاف دارید را ارائه دهید. همچنین باید مدارکی را ارائه دهید که موضوع اختلاف شما را مشخص کند، از جمله هرگونه شواهد مربوطه.

2. کمک اولیه برای حل اختلاف

یک مسئول حل اختلاف (DRO) VSBC پرونده شما را مدیریت می‌کند و در طول فرآیند، مخاطب اصلی شما خواهد بود.

نقش DRO کمک به شما (متقاضی) و سازمانی است که با آن اختلاف دارید تا در مورد موضوع اختلاف بحث کنید. DRO در این فرآیند بی‌طرف است. وظیفه آنها تشویق طرفین به بررسی راه‌حل‌هایی برای اختلاف است که هر دو می‌توانند بپذیرند.

این سرویس رایگان است.

33% از اختلافات در طول سال مالی 2024-25 از طریق این کمک‌های اولیه حل و فصل شده‌اند.

3. میانجیگری

اگر اختلاف در مرحله کمک اولیه حل نشود، DRO ممکن است طرفین را به شرکت در میانجیگری تشویق کند.

میانجیگری یک جلسه محرمانه بین طرفین اختلاف است که توسط یک میانجی معتبر منصوب شده توسط VSBC تسهیل می‌شود. میانجی طرفین را برای مذاکره در مورد راه‌حلی که می‌توانند بپذیرند، راهنمایی می‌کند.

میانجیگری‌ها به صورت آنلاین و از طریق ویدئو برگزار می‌شوند.

69% از میانجیگری‌های تسهیل شده توسط VSBC در سال مالی 2024-25 موفقیت‌آمیز بوده‌اند.

4. توافق بر سر نتیجه

اگر میانجیگری موفقیت‌آمیز باشد، هر دو طرف شرایط حل و فصل را امضا می‌کنند. این یک سند قانونی است و می‌تواند توسط دادگاه‌ها اجرا شود.

5. درخواست گواهی

اگر میانجیگری ناموفق باشد، هر یک از طرفین می‌توانند از VSBC گواهی درخواست کنند که می‌تواند به عنوان مدرکی مبنی بر تلاش شما برای حل و فصل موضوع اما عدم موفقیت شما استفاده شود.

هزینه خدمات حل اختلاف VSBC چقدر است؟

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

در ماه مه 2026، هزینه‌های قابل پرداخت توسط هر یک از طرفین برای میانجیگری 300 دلار (شامل مالیات بر کالا و خدمات) برای یک جلسه نیم‌روزه و 600 دلار (شامل مالیات بر کالا و خدمات) برای یک جلسه تمام‌روز است. این موارد ممکن است تغییر کنند.

آیا نتیجه توافق شده میانجیگری تعهدآور است؟

زمانی که مفاد سازش مورد توافق قرار گرفته، امضا و تاریخ‌گذاری شود، موضوع حل‌وفصل شده تلقی می‌شود و توافق‌نامه لازم‌الاجرا است. اگر یکی از طرفین به تعهد خود عمل نکند، می‌توان او را برای اجرای شرایط توافق به دادگاه کشاند.

با VSBC تماس بگیرید

□ برای کسب اطلاعات و ارائه درخواست به

vsbc.vic.gov.au مراجعه کنید.

□ برای صحبت با VSBC به زبان انگلیسی با شماره

1800 878 964 تماس بگیرید.

□ برای دسترسی به مترجم و درخواست کمک از آنها

برای صحبت با VSBC با شماره 131 450 تماس

بگیرید.

VSBC چه کاری انجام نمی‌دهد؟

VSBC نمی‌تواند و مشاوره حقوقی، مالی یا تجاری ارائه نمی‌دهد.

مشاوره حقوقی باید از یک وکیل درخواست شود. Law Institute of Victoria دارای یک سرویس ارجاع رایگان است که به صورت آنلاین در liv.asn.au/referral قابل دسترسی است

راهنمایی تجاری و اطلاعات مرتبط را می‌توان با مراجعه به

business.vic.gov.au یا تماس با شماره 13 22 15 دریافت کرد.

VSBC در هیچ اختلافی موضع‌گیری نمی‌کند (بی‌طرف است).

VSBC در مورد اختلافات حکم صادر نمی‌کند یا تصمیمی نمی‌گیرد، در عوض، طرفین را راهنمایی می‌کند تا برای رسیدن به راه‌حلی که همه آنها بتوانند بپذیرند، مذاکره کنند.

VSBC به شکایات یا اختلافات مصرف‌کننده (شخص حقیقی)

کمکی نمی‌کند. چنین مواردی مربوط به Consumer Affairs

Victoria (امور مصرف‌کنندگان ویکتوریا) است.