

## ΠΩΣ ΟΙ ΙΔΙΟΚΤΗΤΕΣ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΒΙΚΤΩΡΙΑΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΠΙΛΥΣΟΥΝ ΜΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΑ

### Ποιος μπορεί να βοηθήσει τους ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων να επιλύσουν μια διαφορά;

Οι ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν μια εμπορική διαφορά (διαφωνία για ένα επιχειρηματικό θέμα) με τον ιδιοκτήτη του ακινήτου τους, τον προμηθευτή τους, τον δικαιοπάροχο ή έναν επιχειρηματικό πελάτη, μπορούν να απευθυνθούν στην Επιτροπή Μικρών Επιχειρήσεων της Βικτώριας (Victorian Small Business Commission - VSBC) για βοήθεια στην επίλυση της εν λόγω διαφοράς.

### Τι είναι η Επιτροπή Μικρών Επιχειρήσεων της Βικτώριας (VSBC);

Η VSBC είναι ένας ανεξάρτητος κυβερνητικός οργανισμός που βοηθά τις μικρές επιχειρήσεις να επιλύουν τις διαφορές τους μέσω μιας διαδικασίας που ονομάζεται Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ). Αυτή η δυνατότητα παρέχεται από τον *Νόμο για την Επιτροπή Μικρών Επιχειρήσεων του 2017* της Βικτώριας ("ο Νόμος").

### Τι είναι η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ);

Η ΕΕΔ είναι μια διαδικασία κατά την οποία τα μέρη (άτομα ή επιχειρήσεις που εμπλέκονται σε διαφορά) επιλύουν τις διαφορές τους μέσω διαπραγματεύσεων, χωρίς να προσφεύγουν σε δικαστήριο.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους μπορεί να αναληφθεί η ΕΕΔ. Η VSBC παρέχει κυρίως ΕΕΔ μέσω μιας μεθόδου που ονομάζεται διαμεσολάβηση.

### Ποια είναι τα οφέλη της ΕΕΔ;

Η ΕΕΔ είναι ταχύτερη και λιγότερο δαπανηρή από το δικαστικό σύστημα. Είναι εμπιστευτική και λιγότερο επίσημη από τις δικαστικές διαδικασίες. Συγκριτικά, πολλοί άνθρωποι θεωρούν ότι η ΕΕΔ είναι λιγότερο αγχωτική.

### Τι είναι η διαμεσολάβηση;

Η διαμεσολάβηση είναι μια συνάντηση μεταξύ των διαφωνούντων μερών, υπό την καθοδήγηση ενός διαμεσολαβητή, με σκοπό να συμφωνηθεί μια λύση. Ο διαμεσολαβητής είναι ένας ανεξάρτητος και αμερόληπτος συντονιστής που διευκολύνει τις διαπραγματεύσεις. Αυτό σημαίνει ότι είναι ουδέτερος. Ο ρόλος του είναι να ενθαρρύνει τη συζήτηση μεταξύ των διαφωνούντων μερών προκειμένου να επιτευχθεί μια αμοιβαία αποδεκτή λύση.

### Ποιος διαμεσολαβεί στη διαφορά;

Η VSBC διορίζει έναν ανεξάρτητο και αμερόληπτο διαμεσολαβητή από την ομάδα των εμπειρών και πιστοποιημένων επαγγελματιών της.

### Στην επίλυση ποιων τύπων επιχειρηματικών διαφορών μπορεί να συμβάλει η VSBC;

Η VSBC μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση εμπορικών διαφορών μεταξύ μιας μικρής επιχείρησης της Βικτώριας και μιας άλλης επιχείρησης ή κυβερνητικής υπηρεσίας. Παραδείγματα διαφορών στις οποίες μπορεί να βοηθήσει η VSBC περιλαμβάνουν:

- **Διαφορές μισθώσεων καταστημάτων λιανικής πώλησης:** Διαφωνίες μεταξύ ενοικιαστών και ιδιοκτητών. Τα παραδείγματα περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, αναθεωρήσεις μισθωμάτων, επισκευές ή διατάξεις "επαναφοράς στην αρχική κατάσταση".
- **Συμβατικές διαφορές:** Διαφορές σχετικά με την ποιότητα των αγαθών, τους όρους μιας εμπορικής συμφωνίας ή τη μη παροχή υπηρεσιών.
- **Διαφωνίες σχετικά με τη δικαιόχρηση (franchising):** Διαφωνίες επί εμπορικών θεμάτων μεταξύ δικαιοπαρόχων και δικαιούχων.
- **Διαφορές στον τομέα των μεταφορών και της δασοκομίας:** Διαφωνίες μεταξύ εργολάβων δασοκομίας ή ιδιοκτητών-οδηγών εμπορικών οχημάτων και των μισθωτών/εργοδοτών τους.
- **Ανεξόφλητα τιμολόγια και χρέη:** Βοήθεια για την ανάκτηση χρημάτων από επιχειρηματικούς πελάτες ή την επίλυση ζητημάτων πληρωμής με προμηθευτές.

- **Κυβερνητικές διαφορές:** Όταν μια μικρή επιχείρηση έχει μια εμπορική διαφωνία με μια κυβερνητική υπηρεσία ή αρχή, όπως όρους σύμβασης ή μια διαδικασία προμήθειας.
- **Gig workers & οι πλατφόρμες τους:** Ανεξάρτητοι εργαζόμενοι μέσω πλατφορμών (όπως οδηγοί διανομών, οδηγοί διαμοιρασμού διαδρομών και εργαζόμενοι σε υπηρεσίες φροντίδας) σε διαμάχη με ψηφιακές πλατφόρμες σχετικά με τις πληρωμές ή την αντιμετώπιση της σύμβασης.  
Σημείωση: Οι διαφορές για την απενεργοποίηση λογαριασμού (όταν ένας εργαζόμενος αποκλείεται από μια εφαρμογή) πρέπει να υποβάλλονται στην Επιτροπή Δίκαιης Εργασίας (Fair Work Commission) και όχι στην VSBC.

## Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΗΣ VSBC

### 1. Υποβολή αίτησης για βοήθεια στη διεύθυνση [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au)

Οι αιτήσεις πρέπει να υποβάλλονται μέσω του δικτυακού τόπου της VSBC.

Θα πρέπει να δώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και τον Αυστραλιανό Αριθμό Επιχείρησης (ABN) που έχετε, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας αυτού με τον οποίο έχετε διαφορές. Θα πρέπει επίσης να προσκομίσετε έγγραφα που περιγράφουν τη διαφορά σας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν αποδεικτικών στοιχείων.

### 2. Προκαταρκτική βοήθεια για την επίλυση διαφορών

Ένας Υπεύθυνος Επίλυσης Διαφορών (DRO) της VSBC θα διαχειρίζεται τον φάκελό σας και θα είναι ο βασικός σας σύνδεσμος καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Ο ρόλος του DRO είναι να βοηθήσει εσάς (τον αιτούντα) και τον οργανισμό με τον οποίο έχετε διαφορές να συζητήσετε το θέμα της διαφοράς. Ο DRO είναι αμερόληπτος κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας. Έργο του είναι να ενθαρρύνει τα μέρη να εξετάσουν λύσεις για τη διαφορά, τις οποίες μπορούν και οι δύο να αποδεχθούν.

Η υπηρεσία αυτή είναι δωρεάν.

*Το 33% των διαφορών επιλύθηκε μέσω αυτής της προκαταρκτικής βοήθειας κατά το οικονομικό έτος 2024-25.*

### 3. Διαμεσολάβηση

Σε περίπτωση που η διαφορά δεν επιλυθεί κατά το στάδιο της προκαταρκτικής συνδρομής, ο DRO μπορεί να ενθαρρύνει τα μέρη να συμμετάσχουν σε διαμεσολάβηση.

Η διαμεσολάβηση είναι μια εμπιστευτική συνάντηση μεταξύ των διαφωνούντων μερών, η οποία διευκολύνεται από πιστοποιημένο διαμεσολαβητή που διορίζεται από την VSBC. Ο διαμεσολαβητής καθοδηγεί τα μέρη να διαπραγματευτούν μια λύση που μπορούν να αποδεχθούν.

Οι διαμεσολαβήσεις πραγματοποιούνται διαδικτυακά μέσω βίντεο.

*Το 69% των διαμεσολαβήσεων που διευκόλυε η VSBC ήταν επιτυχείς κατά το οικονομικό έτος 2024-25.*

### 4. Συμφωνία σε ένα αποτέλεσμα

Αν η διαμεσολάβηση είναι επιτυχής, και τα δύο μέρη υπογράφουν όρους διευθέτησης. Πρόκειται για νομικό έγγραφο και μπορεί να εκτελεστεί από τα δικαστήρια.

### 5. Υποβολή αίτησης για πιστοποιητικό

Αν η διαμεσολάβηση είναι ανεπιτυχής, οποιοδήποτε από τα μέρη μπορεί να ζητήσει πιστοποιητικό από τη VSBC, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αποδεικτικό στοιχείο ότι προσπαθήσατε να διευθετήσετε το ζήτημα αλλά δεν τα καταφέρατε.

## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

### Πόσο κοστίζουν οι υπηρεσίες επίλυσης διαφορών της VSBC;

Η VSBC χρηματοδοτείται από την Κυβέρνηση της Βικτώριας και η προκαταρκτική βοήθεια είναι δωρεάν.

Τον Μάιο του 2026 τα τέλη που καταβάλλει κάθε συμβαλλόμενο μέρος για διαμεσολάβηση ήταν 300 δολάρια (συμπεριλαμβανομένου του GST) για μια συνεδρία μισής ημέρας και 600 δολάρια (συμπεριλαμβανομένου του GST) για μια συνεδρία ολόκληρης ημέρας. Αυτά υπόκεινται σε αλλαγές.

---

## Είναι δεσμευτικό το συμφωνηθέν αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης;

Όταν συμφωνηθούν, υπογραφούν και χρονολογηθούν οι όροι της διευθέτησης, το θέμα επιλύεται και η συμφωνία είναι δεσμευτική. Αν ένα από τα μέρη δεν τηρήσει τη δέσμευσή του, το άλλο μέρος μπορεί να προσφύγει στο δικαστήριο προκειμένου να επιβάλει τους όρους της διευθέτησης.

### Επικοινωνία με την VSBC

- Επισκεφθείτε το [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au) για πληροφορίες και για να υποβάλετε αίτηση.
- Καλέστε το **1800 878 964** για να μιλήσετε με την VSBC στα Αγγλικά.
- Καλέστε το **131 450** για να έχετε πρόσβαση σε διερμηνέα και να ζητήσετε να σας βοηθήσει να μιλήσετε με την VSBC.

### ΤΙ ΔΕΝ ΚΑΝΕΙ Η VSBC;

Η VSBC δεν μπορεί να προσφέρει και δεν προσφέρει νομικές, οικονομικές ή επιχειρηματικές συμβουλές.

Οι νομικές συμβουλές θα πρέπει να ζητούνται από δικηγόρο. Το Νομικό Ινστιτούτο της Βικτώριας διαθέτει δωρεάν υπηρεσία παραπομπής, προσβάσιμη διαδικτυακά στη διεύθυνση [liv.asn.au/referral](https://liv.asn.au/referral)

Η πρόσβαση σε επιχειρηματικές συμβουλές και σχετικές πληροφορίες είναι δυνατή μέσω της ιστοσελίδας [business.vic.gov.au](https://business.vic.gov.au) ή του τηλεφωνικού αριθμού 13 22 15.

Η VSBC δεν παίρνει θέση σε μια διαφορά (είναι αμερόληπτη).

Η VSBC δεν εκδίδει επιμέρους ή τελικές αποφάσεις επί των διαφορών, αλλά, αντίθετα, καθοδηγεί τα μέρη να διαπραγματευτούν μια λύση που μπορούν να αποδεχθούν όλοι.

Η VSBC δεν επικουρεί καταγγελίες ή διαφορές καταναλωτών (ιδιωτών). Τέτοια θέματα είναι αρμοδιότητα της Υπηρεσίας Υποθέσεων Καταναλωτών της Βικτώριας (Consumer Affairs Victoria).