लघु व्यवसायों के लिए विवाद समाधान

Hindi | हिन्दी

Victorian Small Business Commission

विक्टोरिया के लघु व्यवसायों के मालिक व्यावसायिक विवाद को कैसे सुलझा सकते हैं

विवाद सुलझाने में लघु व्यवसाय के मालिकों की सहायता कौन कर सकता है?

अपने मकान मालिक, आपूर्तिकर्ता, फ्रेंचाइज़र या व्यावसायिक उपभोक्ता के साथ व्यावसायिक विवाद (व्यावसायिक मामले पर असहमति) का सामना कर रहे लघु व्यवसाय के मालिक उस विवाद को सुलझाने में सहायता के लिए विक्टोरियन स्मॉल बिजनेस कमीशन (VSBC) में आवेदन कर सकते हैं।

विक्टोरियन स्मॉल बिजनेस कमीशन (विक्टोरियाई लघु व्यवसाय आयोग) (VSBC) क्या है?

VSBC एक स्वतंत्र सरकारी एजेंसी है जो लघु व्यवसायों को वैकल्पिक विवाद समाधान (Alternative Dispute Resolution, ADR) नामक प्रक्रिया के माध्यम से विवादों को सुलझाने में मदद करती है। इसे विक्टोरियन *स्मॉल बिजनेस कमीशन एक्ट 2017* (अधिनियम) द्वारा सक्षम किया गया है।

वैकल्पिक विवाद समाधान (Alternative Dispute Resolution, ADR) क्या होता है?

ADR एक ऐसी प्रक्रिया है जहाँ पक्ष (विवाद में शामिल लोग या व्यवसाय) अदालत में जाए बिना बातचीत के माध्यम से अपने विवादों को सुलझाते हैं।

ADR प्रक्रिया को कई तरीकों से किया जा सकता है। VSBC मुख्य रूप से मध्यस्थता (मेडिएशन) नामक तरीके के माध्यम से ADR प्रदान करता है।

ADR के क्या लाभ हैं?

ADR अदालती प्रक्रिया से अधिक तेज़ और सस्ती प्रक्रिया है। यह गोपनीय है और अदालती प्रक्रियाओं की तुलना में कम औपचारिक होती है। तुलनात्मक रूप से, कई लोगों को ADR प्रक्रिया कम तनावपूर्ण लगती है।

मध्यस्थता (मेडिएशन) क्या है?

मध्यस्थता विवाद में शामिल पक्षों के बीच एक मध्यस्थ (मेडिएटर) के नेतृत्व में होने वाली बैठक है, जिसका उद्देश्य किसी समाधान पर सहमति बनाना होता है। मध्यस्थ समझौता-वार्ताओं का एक स्वतंत्र और अपक्षपाती संचालक होता है। इसका अर्थ है कि वह निष्पक्ष होता है। उसकी भूमिका विवाद में शामिल पक्षों के बीच बातचीत को प्रोत्साहित करना है ताकि आपसी सहमति से कोई समाधान निकाला जा सके।

विवाद की मध्यस्थता कौन करता है?

VSBC अपने अनुभवी और मान्यता प्राप्त पेशेवरों के पैनल से एक स्वतंत्र और निष्पक्ष मध्यस्थ नियुक्त करता है।

VSBC किन प्रकार के व्यावसायिक विवादों को सुलझाने में मदद कर सकता है?

VSBC विक्टोरिया के किसी लघु व्यवसाय और किसी अन्य व्यवसाय या सरकारी एजेंसी के बीच व्यावसायिक विवादों को सुलझाने में मदद कर सकता है। VSBC जिन विवादों में सहायता कर सकता है, उनके उदाहरणों में शामिल हैं:

- **रिटेल लीज़ (खुदरा किराएदारी समझौते) संबंधी विवाद:** किरायेदारों और मकान मालिकों के बीच असहमतियाँ। उदाहरणों में किराया समीक्षाएँ, मरम्मत कार्य या "क्षतिपूर्ति" प्रावधान आदि शामिल हैं।
- **संविदात्मक असहमतियाँ:** माल की गुणवत्ता, व्यावसायिक समझौते की शर्तों या सेवाओं के वितरण न होने से संबंधित विवाद।
- **फ्रेंचाइज़िंग विवाद:** फ्रेंचाइज़र और फ्रेंचाइज़ी के बीच व्यावसायिक मामलों पर असहमतियाँ।
- **परिवहन और वानिकी विवाद:** वानिकी ठेकेदारों, या वाणिज्यिक वाहनों के मालिकों-ड्राइवरों और उनके किराएदारों के बीच असहमतियाँ।
- **बकाया बिल (इनवॉइस) और ऋण:** व्यावसायिक ग्राहकों से धन वसूली या आपूर्तिकर्ताओं के साथ भुगतान संबंधी समस्याओं के समाधान में सहायता।
- **सरकारी विवाद:** जब किसी लघु व्यवसाय का किसी सरकारी एजेंसी या प्राधिकरण के साथ व्यावसायिक विवाद हो, जैसे कि अनुबंध की शर्तें या खरीद प्रक्रिया संबंधी।
- **गिग वर्कर और उनके प्लेटफॉर्म:** स्वतंत्र गिग वर्कर (जैसे डिलीवरी ड्राइवर, राइडशेयर ड्राइवर और केयर वर्कर) जिनका भुगतान या अनुबंध संबंधी मामलों को लेकर डिजिटल प्लेटफॉर्मों से विवाद हो।
  ध्यान दें: अकाउंट को डिएक्टिवेट करने से जुड़े विवाद (जहाँ किसी कर्मचारी को ऐप से लॉक आउट कर दिया जाता है) को फेयर वर्क कमीशन के पास दर्ज कराना होगा, न कि VSBC के पास।

VSBC वैकल्पिक विवाद समाधान प्रक्रिया

1. सहायता के लिए vsbc.vic.gov.au पर आवेदन करें

आवेदन VSBC वेबसाइट के माध्यम से किए जाने होंगे।

आपको अपने संपर्क विवरण और ऑस्ट्रेलियन बिजनस नम्बर (ABN), और उस व्यक्ति के संपर्क विवरण प्रदान करने होंगे जिसके साथ आपका विवाद है। आपको किसी प्रमाण सहित अपने विवाद का विवरण देने वाले दस्तावेज़ भी प्रदान करने होंगे।

2. प्रारंभिक विवाद समाधान सहायता

VSBC विवाद समाधान अधिकारी (Dispute Resolution Officer, DRO) आपकी फाइल का प्रबंधन करेगा और पूरी प्रक्रिया के दौरान आपका मुख्य संपर्क व्यक्ति होगा।

DRO की भूमिका आपको (आवेदक) और उस संगठन को, जिसके साथ आपका विवाद है, विवाद के विषय पर चर्चा करने में सहायता देना है। DRO इस पूरी प्रक्रिया में निष्पक्ष रहता है। उनका कार्य विवाद के पक्षों को ऐसे समाधानों पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करना है जो दोनों पक्ष स्वीकार कर सकें।

यह सेवा निःशुल्क है।

वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान 33% विवाद इस प्रारंभिक सहायता के माध्यम से हल किए गए थे।

3. मध्यस्थता (मेडिएशन)

यदि प्रारंभिक सहायता चरण के दौरान विवाद का समाधान नहीं हो पाता है, तो DRO पक्षों को मध्यस्थता में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है।

मध्यस्थता विवाद में शामिल पक्षों के बीच एक गोपनीय बैठक होती है, जिसका संचालन VSBC द्वारा नियुक्त एक मान्यता प्राप्त मध्यस्थ द्वारा किया जाता है। मध्यस्थ एक ऐसे समाधान पर बातचीत करने के लिए पक्षों का मार्गदर्शन करता है जिसे वे स्वीकार कर सकें।

मध्यस्थता सत्र वीडियो के माध्यम से ऑनलाइन आयोजित किए जाते हैं।

वित्तीय वर्ष 2024-25 में VSBC द्वारा संचालित 69% मध्यस्थताएँ सफल रहीं।

4. किसी परिणाम से सहमत होना

यदि मध्यस्थता सफल होती है, तो दोनों पक्ष समझौते की शर्तों पर हस्ताक्षर करेंगे। यह एक कानूनी दस्तावेज है और न्यायालयों द्वारा इसे लागू किया जा सकता है।

5. प्रमाणपत्र (सर्टिफिकेट) के लिए आवेदन करें

यदि मध्यस्थता असफल रहती है, तो कोई भी पक्ष VSBC से एक प्रमाण पत्र (सर्टिफिकेट) का अनुरोध कर सकता है जिसका उपयोग इस बात के प्रमाण के तौर पर किया जा सकता है कि आपने मामले को सुलझाने का प्रयास किया था लेकिन मामला सुलझ नहीं सका।

अक्सर पूछे जाने वाले सवाल

VSBC की विवाद समाधान सेवाओं की लागत क्या है?

VSBC को विक्टोरियन सरकार द्वारा फंड (धन-राशि) प्राप्त है और प्रारंभिक सहायता निःशुल्क है।

मई 2026 में मध्यस्थता के लिए प्रत्येक पक्ष द्वारा देय शुल्क आधे दिन के सत्र के लिए 300 डॉलर (GST सहित) और पूरे दिन के सत्र के लिए 600 डॉलर (GST सहित) था। ये शुल्क बदलाव अधीन हैं।

क्या मध्यस्थता का सहमत परिणाम बाध्यकारी होता है?

जब समझौते की शर्तों पर सहमति हो जाती है, उस पर हस्ताक्षर करके तिथि लिख दी जाती है, तो मामला सुलझ जाता है और समझौता बाध्यकारी हो जाता है। यदि कोई एक पक्ष अपनी प्रतिबद्धता का सम्मान नहीं करता है, तो समझौते की शर्तों को लागू करवाने के लिए उसे अदालत में ले जाया जा सकता है।

VSBC से संपर्क करें

- जानकारी प्राप्त करने और आवेदन करने के लिए **vsbc.vic.gov.au** पर जाएं।
- अंग्रेजी में VSBC से बात करने के लिए **1800 878 964** पर कॉल करें।
- अनुवादक (ट्रांसलेटर) की सेवा पाने के लिए **131 450** पर कॉल करें और उनसे आपकी बात VSBC से कराने में मदद देने का अनुरोध करें।

VSBC क्या काम नहीं करता है?

VSBC कानूनी, वित्तीय या व्यावसायिक सलाह प्रदान नहीं करता है।

कानूनी सलाह किसी वकील से ली जानी चाहिए। विक्टोरिया के कानून संस्थान (The Law Institute of Victoria) की एक निःशुल्क रेफरल सेवा है, जो **liv.asn.au/referral** पर ऑनलाइन उपलब्ध है

व्यावसायिक मार्गदर्शन और संबंधित जानकारी के लिए **business.vic.gov.au** पर जाएं या 13 22 15 पर कॉल करें।

VSBC किसी विवाद में कोई पक्ष नहीं लेता है (यह निष्पक्ष रहता है)।

VSBC विवादों पर कोई निर्णय नहीं लेता है या नियम नहीं बनाता है, बल्कि यह एक ऐसा समाधान निकालने के लिए पक्षों का मार्गदर्शन करता है जिसे वे सभी पक्ष स्वीकार कर सकें।

VSBC उपभोक्ता (निजी व्यक्ति) की शिकायतों या विवादों में सहायता नहीं करता है। ऐसे मामले विक्टोरिया के उपभोक्ता मामला विभाग (Consumer Affairs Victoria) के अंतर्गत आते हैं।

© विक्टोरियन स्मॉल बिजनेस कमीशन (विक्टोरियाई लघु व्यवसाय आयोग)। इस ब्रोशर में दी गई जानकारी मई 2026 तक वर्तमान है।