

## COME I PICCOLI IMPRENDITORI DEL VICTORIA POSSONO RISOLVERE UNA CONTROVERSIA COMMERCIALE

### Chi può assistere i piccoli imprenditori nella risoluzione di una controversia?

I piccoli imprenditori che si trovano ad affrontare una controversia commerciale (un disaccordo su una questione d'affari) con un locatore, fornitore, franchisor o cliente possono rivolgersi alla Victorian Small Business Commission (VSBC) per ottenere assistenza nella risoluzione della controversia.

### Cos'è la Victorian Small Business Commission (VSBC)?

La VSBC è un ente governativo indipendente che aiuta le piccole imprese a risolvere le controversie attraverso un processo chiamato risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR). Questo meccanismo è stato istituito dal *Victorian Small Business Commission Act 2017* (Legge sulla Victorian Small Business Commission del 2017, la "legge").

### Che cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)?

L'ADR è un processo in cui le parti (persone o imprese coinvolte in una controversia) risolvono i propri conflitti attraverso la negoziazione, senza ricorrere a un tribunale.

L'ADR può essere svolta in diversi modi. La VSBC offre principalmente l'ADR attraverso un metodo chiamato mediazione.

### Quali sono i vantaggi dell'ADR?

L'ADR è più rapida e meno costosa del sistema giudiziario. È un processo confidenziale e meno formale rispetto ai procedimenti giudiziari. In confronto, molte persone considerano l'ADR meno stressante.

### Che cos'è la mediazione?

La mediazione è un incontro tra le parti in causa, condotto da un mediatore, con l'obiettivo di trovare una soluzione condivisa. Il mediatore è un facilitatore indipendente e imparziale delle trattative. Questo significa che è neutrale. Il suo ruolo è quello di incoraggiare il dialogo tra le parti in causa al fine di raggiungere una soluzione reciprocamente accettabile.

### Chi fa da mediatore della controversia?

La VSBC nomina un mediatore indipendente e imparziale dal proprio elenco di professionisti esperti e accreditati.

### Quali tipi di controversie commerciali possono essere risolte con l'assistenza della VSBC?

La VSBC può aiutare a risolvere le controversie commerciali tra una piccola impresa del Victoria e un'altra impresa o un ente governativo. Di seguito sono riportati alcuni esempi di controversie per le quali la VSBC può fornire assistenza.

- **Controversie relative a contratti di locazione commerciale al dettaglio:** disaccordi tra affittuari e locatori. Ad esempio, revisioni del canone di locazione, riparazioni o clausole di "ripristino" (make good clause).
- **Controversie contrattuali:** controversie relative alla qualità dei prodotti, alle condizioni di un accordo commerciale o alla mancata fornitura di servizi.
- **Controversie in materia di franchising:** disaccordi su questioni commerciali tra franchisor e franchisee.
- **Controversie in materia di trasporti e silvicoltura:** controversie tra operatori forestali o proprietari di veicoli commerciali e i loro locatori.
- **Fatture e debiti non pagati:** assistenza nel recupero di somme dovute da clienti commerciali o nella risoluzione di problemi di pagamento con i fornitori.
- **Controversie con enti pubblici:** disaccordi commerciali di una piccola impresa con un'agenzia o un'autorità governativa, ad esempio sulle condizioni contrattuali o su una procedura di appalto.
- **Lavoratori della gig economy e piattaforme digitali:** lavoratori indipendenti (come autisti per consegne, conducenti di rideshare e operatori di assistenza) in conflitto con le piattaforme digitali in merito ai pagamenti o al trattamento contrattuale.  
N.B.: le controversie sulla disattivazione dell'account (quando un lavoratore viene bloccato da un'app) devono essere presentate alla Fair Work Commission, non alla VSBC.

## IL PROCESSO DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE DELLA VSBC

### 1. Richiedi assistenza sul sito [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au)

Le domande di assistenza devono essere presentate tramite il sito web della VSBC.

Dovrai fornire i tuoi dati di contatto e l'Australian Business Number (ABN), oltre ai dati di contatto della controparte. Dovrai inoltre fornire la documentazione che descrive la tua controversia, comprese eventuali prove.

### 2. Assistenza preliminare per la risoluzione delle controversie

Un funzionario per la risoluzione delle controversie (Dispute Resolution Officer, DRO) della VSBC gestirà la tua pratica e sarà il tuo referente principale durante l'intero processo.

Il ruolo del DRO è quello di aiutare il richiedente e l'organizzazione con cui è in corso la controversia a discutere la questione. Il DRO rimane imparziale durante tutto il processo. Il suo compito è quello di incoraggiare le parti a considerare soluzioni alla controversia che possano essere accettate da entrambe le parti.

Questo servizio è gratuito.

*Nell'esercizio finanziario 2024-25, il 33% delle controversie è stato risolto grazie a questa assistenza preliminare.*

### 3. Mediazione

Se la controversia non viene risolta durante la fase di assistenza preliminare, il DRO può incoraggiare le parti a partecipare alla mediazione.

La mediazione è un incontro riservato tra le parti in causa, facilitato da un mediatore accreditato nominato dalla VSBC. Il mediatore guida le parti nella negoziazione di una soluzione accettabile.

Le mediazioni si svolgono online tramite videoconferenza.

*Nell'esercizio finanziario 2024-25, il 69% delle mediazioni facilitate dalla VSBC ha avuto esito positivo.*

### 4. Accordo relativo all'esito

Se la mediazione ha esito positivo, entrambe le parti firmeranno un accordo. Si tratta di un documento legale che può essere fatto valere dai tribunali.

### 5. Richiesta di un certificato

Se la mediazione non ha esito positivo, entrambe le parti possono richiedere un certificato alla VSBC, che

può essere utilizzato come prova del tentativo fallito di risoluzione della questione.

## DOMANDE FREQUENTI

### Quanto costano i servizi di risoluzione delle controversie della VSBC?

La VSBC è finanziata dal Governo del Victoria e l'assistenza preliminare è gratuita.

Nel maggio 2026, le spese di mediazione a carico di ciascuna parte erano di 300 dollari (GST inclusa) per una sessione di mezza giornata e di 600 dollari (GST inclusa) per una sessione di una giornata intera. Le tariffe sono soggette a modifiche.

### L'esito della mediazione è vincolante?

Quando i termini dell'accordo vengono concordati, firmati e datati, la controversia è risolta e l'accordo diventa vincolante. Se una delle parti non rispetta il proprio impegno, può essere portata in tribunale per far rispettare i termini dell'accordo.

### Informazioni per contattare la VSBC

- Per informazioni e per presentare una domanda di assistenza, visita il sito [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au)
- Per parlare con la VSBC in inglese, chiama il numero **1800 878 964**.
- Per richiedere l'assistenza di un interprete per parlare con la VSBC, chiama il numero **131 450**.

## DI COSA NON SI OCCUPA LA VSBC?

La VSBC non può fornire consulenza legale, finanziaria o commerciale.

Le consulenze di tipo legale devono essere richieste a un avvocato. Il Law Institute of Victoria offre un servizio di consulenza gratuita, accessibile online all'indirizzo [liv.asn.au/referral](https://liv.asn.au/referral)

È possibile accedere a informazioni e orientamento commerciale visitando il sito [business.vic.gov.au](https://business.vic.gov.au) o chiamando il numero 13 22 15.

La VSBC non prende posizione nelle controversie (è imparziale).

La VSBC non emette sentenze né decisioni sulle controversie, ma guida le parti a negoziare una soluzione accettabile per tutti.

La VSBC non gestisce reclami o controversie dei consumatori (privati). Tali questioni rientrano nella competenza di Consumer Affairs Victoria.