

CÓMO PUEDEN RESOLVER UNA DISPUTA COMERCIAL LOS PROPIETARIOS DE PEQUEÑAS EMPRESAS DE VICTORIA

¿Quién puede ayudar a los propietarios de pequeñas empresas a resolver una disputa?

Los propietarios de pequeñas empresas que se enfrentan a una disputa comercial (un desacuerdo sobre un asunto comercial) con su arrendador, proveedor, franquiciador o un cliente comercial pueden solicitar ayuda a la Comisión de Pequeñas Empresas de Victoria (Victorian Small Business Commission, VSBC) para resolver dicha disputa.

¿Qué es la Comisión de Pequeñas Empresas de Victoria (VSBC)?

La VSBC es un organismo gubernamental independiente que ayuda a las pequeñas empresas a resolver disputas a través de un proceso denominado Resolución Alternativa de Disputas (Alternative Dispute Resolution, ADR). Esto está permitido por la *Ley de la Comisión de Pequeñas Empresas de Victoria (Victorian Small Business Commission Act) de 2017* (la Ley).

¿Qué es la Resolución Alternativa de Disputas (ADR)?

La ADR (Resolución Alternativa de Disputas o, en inglés, Alternative Dispute Resolution) es un proceso en el que las partes (personas o empresas involucradas en una disputa) resuelven sus conflictos a través de la negociación, sin acudir a los tribunales.

La ADR puede llevarse a cabo de varias maneras. La VSBC ofrece principalmente la ADR a través de un método llamado mediación.

¿Cuáles son las ventajas de la ADR?

La ADR es más rápida y menos costosa que el sistema judicial. Es confidencial y menos formal que los procesos judiciales. En comparación, muchas personas consideran que la ADR es menos estresante.

¿Qué es la mediación?

Una mediación es una reunión entre las partes en disputa, dirigida por un mediador, con la intención de

llegar a un acuerdo. El mediador es un facilitador independiente e imparcial de las negociaciones. Esto significa que es neutral. Su papel es fomentar la conversación entre las partes en disputa para llegar a una solución de mutuo acuerdo.

¿Quién media en la disputa?

La VSBC designa a un mediador independiente e imparcial de su panel de profesionales experimentados y acreditados.

¿Qué tipo de disputas comerciales puede ayudar a resolver la VSBC?

La VSBC puede ayudar a resolver disputas comerciales entre una pequeña empresa de Victoria y otra empresa u organismo gubernamental. Algunos ejemplos de disputas en los que la VSBC puede ayudar son:

- ❑ **Disputas sobre contratos de arrendamiento:** Desacuerdos entre inquilinos y propietarios. Algunos ejemplos son las revisiones de alquileres, las reparaciones o las cláusulas de «reparación del daño causado (make good)», entre otros.
- ❑ **Desacuerdos contractuales:** Disputas sobre la calidad de los productos, las condiciones de un acuerdo comercial o servicios no prestados.
- ❑ **Disputas sobre franquicias:** Desacuerdos sobre cuestiones comerciales entre franquiciadores y franquiciados.
- ❑ **Disputas sobre transporte y silvicultura:** Desacuerdos entre contratistas forestales o propietarios-conductores de vehículos comerciales y sus arrendatarios.
- ❑ **Facturas impagas y deudas:** Asistencia para recuperar dinero de clientes comerciales o resolver problemas de pago con proveedores.
- ❑ **Disputas con el gobierno:** Cuando una pequeña empresa tiene un desacuerdo comercial con un organismo o autoridad gubernamental, tales como los términos y condiciones del contrato o un proceso de contratación.

- **Trabajadores autónomos y sus plataformas:** Trabajadores independientes autónomos (tales como repartidores, conductores de viajes compartidos y cuidadores) en disputa con plataformas digitales sobre pagos o trato contractual.

Nota: Las disputas sobre la desactivación de cuentas (cuando se bloquea a un trabajador de una aplicación) deben presentarse ante la Comisión de Trabajo Justo (Fair Work Commission), no ante la VSBC.

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS DE LA VSBC

1. Solicite asistencia en vsbc.vic.gov.au

Las solicitudes deben presentarse a través del sitio web de la VSBC.

Deberá facilitar sus datos de contacto y su número de empresa australiano (Australian Business Number, ABN), así como los datos de contacto de la persona con la que mantiene la disputa. También tendrá que aportar documentación que describa en qué consiste su disputa, que incluye las pruebas.

2. Asistencia preliminar para la resolución de disputas

Un responsable de resolución de disputas (Dispute Resolution Officer, DRO) de la VSBC gestionará su expediente y será su contacto clave durante todo el proceso.

El papel del DRO es ayudarlo a usted (el solicitante) y a la organización con la que está en disputa a conversar el asunto en conflicto. El DRO es imparcial durante todo el proceso. Su tarea es animar a las partes a considerar soluciones para la disputa que ambos puedan aceptar.

Este servicio es gratuito.

El 33 % de las disputas se resolvieron mediante esta asistencia preliminar durante el ejercicio financiero 2024-2025.

3. Mediación

En caso de que la disputa no se resuelva durante la fase de asistencia preliminar, el DRO podrá animar a las partes a participar en una mediación.

Una mediación es una reunión confidencial entre las partes en disputa, facilitada por un mediador acreditado designado por la VSBC. El mediador guía a las partes para negociar una solución que puedan aceptar.

Las mediaciones se celebran en línea por video.

El 69 % de las mediaciones facilitadas por la VSBC resultaron exitosas en el ejercicio financiero 2024-2025.

4. Acordar un resultado

Si la mediación tiene éxito, ambas partes firmarán los términos del acuerdo. Se trata de un documento legal que puede ser ejecutado por los tribunales.

5. Solicitar un certificado

Si la mediación no da resultado, cualquiera de las partes puede solicitar un certificado de la VSBC que puede utilizarse como prueba de que intentó resolver el asunto, pero no pudo.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuánto cuestan los servicios de resolución de disputas de la VSBC?

La VSBC está financiada por el Gobierno de Victoria y la asistencia preliminar es gratuita.

En mayo de 2026 los honorarios a pagar por cada parte por la mediación eran de \$300 (incluido el GST, impuesto por bienes y servicios) por una sesión de media jornada y de \$600 (incluido el GST) por una sesión de jornada completa. Estas tarifas están sujetas a cambios.

¿Es vinculante el resultado acordado en la mediación?

Cuando se acuerdan, firman y fechan los términos del acuerdo, el asunto queda resuelto y el acuerdo es vinculante. Si una de las partes no cumple su compromiso, puede ser llevada a los tribunales para hacer cumplir los términos del acuerdo.

Póngase en contacto con la VSBC

- Visite vsbc.vic.gov.au para obtener información y presentar una solicitud.
- Llame al **1800 878 964** para hablar con la VSBC en inglés.
- Llame al **131 450** para acceder a un traductor y solicitar que lo ayude a hablar con la VSBC.

¿QUÉ NO HACE LA VSBC?

La VSBC no puede proporcionar asesoramiento jurídico, financiero o empresarial (y no lo hace).

Debe solicitar asesoramiento jurídico a un abogado. El Instituto de Derecho de Victoria (Law Institute of Victoria) dispone de un servicio gratuito de referencia, accesible en línea en liv.asn.au/referral.

Se puede acceder a orientación empresarial e información relacionada visitando business.vic.gov.au o llamando al 13 22 15.

La VSBC no adopta una posición en una disputa (es imparcial).

La VSBC no dicta sentencias ni decisiones en las disputas, sino que orienta a las partes para que negocien una solución que todos puedan aceptar.

La VSBC no atiende quejas o disputas de consumidores (particulares). Estos asuntos son competencia de Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria).