சிறு வணிகங்களுக்கான சர்ச்சைத் தீர்வு

Tamil | தமிழ்

Victorian Small Business Commission

விக்டோரியன் சிறு வணிக உரிமையாளர்கள் ஒரு வணிகச் சர்ச்சையை எவ்வாறு தீர்க்கலாம்

ஒரு சர்ச்சையைத் தீர்த்துவைக்க யார் சிறு வணிக உரிமையாளர்களுக்கு உதவ முடியும்?

தங்கள் நில உரிமையாளர், விநியோகஸ்தர் (supplier), உரிமம் வழங்குபவர் (franchisor) அல்லது ஒரு வணிக வாடிக்கையாளருடன் வணிக சர்ச்சையை (ஒரு வணிக விஷயம் தொடர்பான கருத்து வேறுபாடு) எதிர்கொள்ளும் சிறு வணிக உரிமையாளர்கள், அந்தத் சர்ச்சையைத் தீர்த்துவைப்பதற்கான உதவியைப் பெற விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையத்திடம் (VSBC) விண்ணப்பிக்கலாம்.

விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையம் (VSBC) என்றால் என்ன?

VSBC என்பது ஒரு சுதந்திரமான அரசாங்க அமைப்பாகும், இது மாற்றுச் சர்ச்சைத் தீர்வு (ADR) எனப்படும் ஒரு செயல்முறையின் மூலம் சிறு வணிகங்களின் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க உதவுகிறது. இது விக்டோரியன் *சிறு வணிக ஆணையச் சட்டம் 2017* (சட்டம்) மூலம் செயல்படுத்தப்படுகிறது.

மாற்றுச் சர்ச்சைத் தீர்வு (ADR) என்றால் என்ன?

ADR என்பது இதில் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் (சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ள நபர்கள் அல்லது வணிகங்கள்) நீதிமன்றத்திற்குச் செல்லாமல், பேச்சுவார்த்தை மூலம் தங்கள் மோதல்களைத் தீர்த்துக் கொள்ளும் ஒரு செயல்முறையாகும்.

ADR-ஐ மேற்கொள்வதற்குப் பல வழிகள் உள்ளன. VSBC முதன்மையாக மத்தியஸ்தம் எனப்படும் ஒரு வழிமுறையின் மூலம் ADR-ஐ வழங்குகிறது.

மாற்றுத் தகராறு தீர்வு முறையின் (ADR) நன்மைகள் என்ன?

நீதிமன்ற முறையை விட மாற்றுத் தகராறு தீர்வு முறை விரைவானது மற்றும் செலவு குறைவானது. இது நீதிமன்ற செயல்முறையைவிட இரகசியமானதும், மற்றும் குறைவான முறைசார்ந்ததுமாகும். ஒப்பிட்டுப் பார்க்கையில், மாற்றுத் தகராறு தீர்வு முறையை குறைந்தளவு மன அழுத்தம் உடையதாகப் பலர் கருதுகின்றனர்.

மத்தியஸ்தம் என்றால் என்ன?

மத்தியஸ்தம் என்பது, ஒரு தீர்வில் இணக்கம் காணும் நோக்கத்துடன், சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ள தரப்பினருக்கு இடையே ஒரு மத்தியஸ்தரால் வழிநடத்தப்படும் ஒரு சந்திப்பாகும். மத்தியஸ்தர் என்பவர், பேச்சுவார்த்தைகளுக்கு ஒரு சுதந்திரமான மற்றும் பாரபட்சமற்ற வசதி செய்து கொடுப்பவர் ஆவார். இதன் பொருள் என்னவென்றால் அவர்கள் நடுநிலையானவர்கள் என்பதாகும். பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய ஒரு தீர்வை எட்டுவதற்காக, சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ள தரப்பினரிடையே உரையாடலை ஊக்குவிப்பதே அவர்களின் பங்காகும்.

சர்ச்சையில் மத்தியஸ்தம் செய்வது யார்?

VSBC தனது அனுபவம் வாய்ந்த மற்றும் அங்கீகாரம் பெற்ற நிபுணர்கள் குழுவிலிருந்து ஒரு சுதந்திரமான மற்றும் பாரபட்சமற்ற மத்தியஸ்தரை நியமிக்கிறது.

© விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையம். இந்தக் கையேட்டில் உள்ளவை மே 2026 நிலவரப்படி தற்போதைய தகவல்களாகும்.

எந்த வகையான வணிகச் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க VSBC உதவ முடியும்?

VSBC ஒரு விக்டோரியன் சிறு வணிகத்திற்கும், மற்றொரு வணிகம் அல்லது அரசாங்க நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான வணிகச் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க உதவ முடியும். VSBC உதவக்கூடிய சர்ச்சைகளின் எடுத்துக்காட்டுகள் பின்வருமாறு:

- **சில்லறை வணிகக் குத்தகைச் சர்ச்சைகள்:** வாடகைதாரர்களுக்கும் நில உரிமையாளர்களுக்கும் இடையிலான கருத்து வேறுபாடுகள். வாடகை மறுஆய்வுகள், பழுதுபார்ப்புகள், அல்லது "சரிசெய்யப்பட வேண்டிய" ("make good") ஏற்பாடுகள் போன்றவை எடுத்துக்காட்டுகளில் அடங்கும்.
- **ஒப்பந்தக் கருத்து வேறுபாடுகள்:** பொருட்களின் தரம், ஒரு வணிக ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள், அல்லது வழங்கப்படாத சேவைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள்.
- **உரிமம் வழங்குதல் தொடர்பான சர்ச்சைகள்:** உரிமம் வழங்குபவர்களுக்கும் உரிமம் பெறுபவர்களுக்கும் இடையிலான வணிக விஷயங்களில் ஏற்படும் கருத்து வேறுபாடுகள்.
- **போக்குவரத்து மற்றும் வனவியல் சர்ச்சைகள்:** வனவியல் ஒப்பந்தக்காரர்கள், அல்லது வணிக வாகனங்களின் உரிமையாளர்-ஓட்டுநர்கள் மற்றும் அவற்றை வாடகைக்கு எடுப்பவர்களுக்கு இடையிலான கருத்து வேறுபாடுகள்.
- **செலுத்தப்படாத விலைப்பட்டியல்கள் மற்றும் கடன்கள்:** வணிக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பணத்தை மீட்பதில் அல்லது விநியோகஸ்தர்களுடனான பணம் செலுத்தும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதில் உதவி.
- **அரசு சம்பந்தப்பட்ட சர்ச்சைகள்:** ஒரு சிறு வணிகம், ஒப்பந்த விதிமுறைகள் அல்லது கொள்முதல் செயல்முறை போன்ற விஷயங்களில், ஒரு அரசு நிறுவனம் அல்லது அதிகார அமைப்புடன் வணிக ரீதியான கருத்து வேறுபாட்டைக் கொண்டிருத்தல்.
- **தற்காலிகப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் தளங்கள்:** பணம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தச் செயல்பாடு தொடர்பான விஷயங்களில் டிஜிட்டல் தளங்களுடன் சர்ச்சை கொண்டுள்ள தற்சார்பான, தற்காலிகப் பணியாளர்கள் (விநியோக ஓட்டுநர்கள், பயணப் பகிர்வு ஓட்டுநர்கள் மற்றும் பராமரிப்புப் பணியாளர்கள் போன்றோர்).
  குறிப்பு: கணக்கு செயலிழப்புச் சர்ச்சைகள் (ஒரு செயலியிலிருந்து பணியாளர் ஒருவர் வெளியேற்றப்படும் போது) VSBC அல்லாமல், நியாய வேலை ஆணையத்திடம் (Fair Work Commission) பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

VSBC மாற்றுச் சர்ச்சைத் தீர்வு செயல்முறை

1. vsbc.vic.gov.au என்ற இணையதளத்தில் உதவிக்கு விண்ணப்பிக்கவும்

விண்ணப்பங்கள் VSBC இணையதளம் வழியாகவே செய்யப்பட வேண்டும்.

உங்கள் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் ஆஸ்திரேலிய வணிக எண் (ABN), மற்றும் நீங்கள் யாருடன் சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ளீர்களோ அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களையும் நீங்கள் வழங்க வேண்டும். உங்கள் சர்ச்சை என்ன என்பதை விவரிக்கும் ஆவணங்களையும்,

© விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையம். இந்தக் கையேட்டில் உள்ளவை மே 2026 நிலவரப்படி தற்போதைய தகவல்களாகும்.

அதற்கான ஆதாரங்களையும் நீங்கள் வழங்க வேண்டும்.

2. ஆரம்பக்கட்ட சர்ச்சைத் தீர்வு உதவி

ஒரு VSBC சர்ச்சைத் தீர்வு அதிகாரி (DRO) உங்கள் கோப்பை நிர்வகிப்பார், மேலும் இந்த செயல்முறை முழுவதும் அவரே உங்களின் முக்கிய தொடர்பாளராக இருப்பார்.

சர்ச்சை தொடர்பான விஷயத்தைப் பற்றி விவாதிக்க, உங்களுக்கும் (விண்ணப்பதாரர்) மற்றும் உங்களுடன் சர்ச்சையில் உள்ள நிறுவனத்திற்கும் உதவுவதே DRO-வின் பணியாகும். இந்த செயல்முறை அனைத்திலும் DRO நடுநிலைமையாளராக இருப்பார். இரு தரப்பினரும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய வகையில் சர்ச்சைக்கான தீர்வுகளைக் கருத்தில் கொள்ள அவர்களை ஊக்குவிப்பதே அவரது பணியாகும்.

இந்தச் சேவை இலவசமானது.

2024-25 நிதியாண்டில், இந்த ஆரம்பகட்ட உதவியின் மூலம் 33 விழுக்காடு சர்ச்சைகள் தீர்க்கப்பட்டுள்ளன.

3. மத்தியஸ்தம்

ஆரம்பகட்ட உதவியின் போது சர்ச்சை தீர்க்கப்படாவிட்டால், சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினரை மத்தியஸ்தத்தில் பங்கேற்க DRO ஊக்குவிக்கலாம்.

மத்தியஸ்தம் என்பது சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ள சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருக்கு இடையேயான ஓர் இரகசியமான சந்திப்பாகும். இது VSBC-ஆல் நியமிக்கப்பட்ட அங்கீகாரம் பெற்ற மத்தியஸ்தரால் வசதி செய்து கொடுக்கப்படும். அவர்கள் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய ஒரு தீர்வைப் பேச்சுவார்த்தை மூலம் எட்டுவதற்கு மத்தியஸ்தர் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருக்கு வழிகாட்டுகிறார்.

மத்தியஸ்தங்கள் காணொளி மூலமாக இணையவழியில் நடத்தப்படுகின்றன.

2024-25 நிதியாண்டில், VSBC-ஆல் வசதி செய்து கொடுக்கப்பட்ட மத்தியஸ்தங்களில் 69 விழுக்காடு வெற்றிகரமாக அமைந்தன.

4. ஒரு முடிவுக்கு ஒப்புக்கொள்ளுதல்

மத்தியஸ்தம் வெற்றிகரமாக அமைந்தால், இரு தரப்பினரும் தீர்வுக்கான நிபந்தனைகளில் கையெழுத்திடுவார்கள். இது ஒரு சட்டப்பூர்வ ஆவணமாகும், மேலும் இதை நீதிமன்றங்களால் அமல்படுத்த முடியும்.

5. சான்றிதழுக்கு விண்ணப்பிக்கவும்

மத்தியஸ்தம் தோல்வியுற்றால், எந்தவொரு தரப்பும் VSBC-இடம் இருந்து ஒரு சான்றிதழைக் கோரலாம். நீங்கள் சர்ச்சையைத் தீர்க்க முயன்றீர்கள், ஆனால் முடியவில்லை என்பதற்கு அந்தச் சான்றிதழை ஆதாரமாகப் பயன்படுத்தலாம்.

அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்

VSBC-இன் சர்ச்சைத் தீர்வு சேவைகளின் கட்டணம் என்ன?

VSBC-க்கு விக்டோரியன் அரசாங்கம் நிதியளிக்கிறது, மேலும் ஆரம்பகட்ட உதவி இலவசமாக வழங்கப்படுகிறது.

மே 2026-இல், மத்தியஸ்தத்திற்காக ஒவ்வொரு தரப்பினரும் செலுத்த வேண்டிய கட்டணம், அரை நாள் அமர்வுக்கு 300 டாலர்கள் (ஜிஎஸ்டி உட்பட), மற்றும் முழு நாள் அமர்வுக்கு 600 டாலர்கள் (ஜிஎஸ்டி உட்பட) ஆகும். இவை மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை.

© விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையம். இந்தக் கையேட்டில் உள்ளவை மே 2026 நிலவரப்படி தற்போதைய தகவல்களாகும்.

மத்தியஸ்தத்தின் மூலம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட முடிவு கட்டுப்படுத்தும் தன்மை கொண்டதா?

தீர்வுக்கான நிபந்தனைகள் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டு, கையொப்பமிடப்பட்டு, தேதியிடப்பட்டவுடன், பிரச்சினை தீர்க்கப்பட்டு, அந்த ஒப்பந்தம் கட்டுப்படுத்தக்கூடியதாகிறது. ஒரு தரப்பினர் தங்கள் நிபந்தனைகளுக்குக் கட்டுப்படத் தவறினால், தீர்வுக்கான நிபந்தனைகளை அமல்படுத்துவதற்காக அவர்கள் மீது நீதிமன்றத்தில் வழக்குத் தொடரலாம்.

VSBC-ஐத் தொடர்பு கொள்ளவும்

- தகவல்களைப் பெறவும் மற்றும் விண்ணப்பிக்கவும் **vsbc.vic.gov.au** என்ற இணையதளத்துக்குச் செல்லவும்.
- VSBC-யுடன் ஆங்கிலத்தில் பேச **1800 878 964** என்ற எண்ணை அழைக்கவும்.
- ஒரு மொழிபெயர்ப்பாளரை அணுகி, VSBC-உடன் பேச உதவுமாறு கோர **131 450** என்ற எண்ணை அழைக்கவும்.

VSBC எதைச் செய்வதில்லை?

VSBC சட்ட, நிதி அல்லது வணிக ஆலோசனைகளை வழங்காது, வழங்கவும் முடியாது.

சட்ட ஆலோசனையை ஒரு வழக்கறிஞரிடம் பெற வேண்டும். விக்டோரியாவின் சட்ட நிறுவனம் (Law Institute of Victoria) ஒரு இலவச பரிந்துரை சேவையைக் கொண்டுள்ளது, இதை **liv.asn.au/referral** என்ற இணையதளத்தில் அணுகலாம்.

வணிக வழிகாட்டுதல் மற்றும் அது தொடர்பான தகவல்களை **business.vic.gov.au** என்ற இணையதளத்துக்குச் சென்று பார்ப்பதன் மூலமோ அல்லது 13 22 15 என்ற எண்ணை அழைப்பதன் மூலமோ அணுகலாம்.

ஒரு சர்ச்சையில் VSBC எந்தவொரு நிலைப்பாட்டையும் எடுப்பதில்லை (அது நடுநிலையானது).

சர்ச்சைகள் மீது தீர்ப்புகளையோ அல்லது முடிவுகளையோ VSBC எடுப்பதில்லை, அதற்குப்பதிலாக, சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் அனைவரும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய ஒரு தீர்வை பேச்சுவார்த்தை மூலம் எட்டுவதற்கு வழிகாட்டுகிறது.

நுகர்வோர் (தனிநபர்) பற்றிய புகார்கள் அல்லது சர்ச்சைகளுக்கு VSBC உதவுவதில்லை. இதுபோன்ற விஷயங்கள் விக்டோரியா நுகர்வோர் விவகாரங்கள் (Consumer Affairs Victoria) என்ற அமைப்பின் கீழ் வருகின்றன.

© விக்டோரியன் சிறு வணிக ஆணையம். இந்தக் கையேட்டில் உள்ளவை மே 2026 நிலவரப்படி தற்போதைய தகவல்களாகும்.