

CHỦ DOANH NGHIỆP NHỎ Ở VICTORIA CÓ THỂ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI NHƯ THỂ NÀO

Ai có thể hỗ trợ chủ doanh nghiệp nhỏ giải quyết tranh chấp?

Các chủ doanh nghiệp nhỏ đang gặp tranh chấp thương mại (sự bất đồng về các vấn đề kinh doanh) với người chủ, nhà cung cấp, bên nhượng quyền, hoặc khách hàng là doanh nghiệp, có thể nộp đơn lên Ủy ban Doanh nghiệp Nhỏ Victoria (VSBC) để được hỗ trợ giải quyết tranh chấp đó.

Ủy ban Doanh nghiệp Nhỏ Victoria (VSBC) là gì?

VSBC là cơ quan độc lập của chính phủ giúp các doanh nghiệp nhỏ giải quyết tranh chấp thông qua một quy trình gọi là Giải quyết Tranh chấp Thay thế (ADR). Điều này do Đạo luật Ủy ban Doanh nghiệp Nhỏ Victoria Năm 2017 (Đạo luật) quy định.

Giải quyết Tranh chấp Thay thế (ADR) là gì?

ADR là một quy trình mà các bên (người hoặc doanh nghiệp liên quan trong tranh chấp) giải quyết xung đột của họ thông qua đàm phán, mà không cần ra tòa.

Có một số cách thức thực hiện ADR. VSBC chủ yếu triển khai ADR thông qua phương pháp hòa giải.

Lợi ích của ADR là gì?

ADR nhanh hơn và ít tốn kém hơn so với hệ thống tòa án. Quy trình này bảo mật và ít mang tính trang trọng hơn so với các quy trình của tòa án. So với tòa án, nhiều người thấy ADR ít căng thẳng hơn.

Hòa giải là gì?

Hòa giải là một cuộc họp giữa các bên tranh chấp, do một nhân viên hòa giải chủ trì, với mục đích đạt được thỏa thuận về một giải pháp. Nhân viên hòa giải là người điều phối độc lập và không thiên vị của các cuộc thương lượng. Điều này có nghĩa là họ trung lập. Vai trò của họ là khuyến khích cuộc đối thoại giữa các bên tranh chấp để đạt được một giải pháp mà cả hai bên cùng có lợi.

Ai sẽ làm trung gian hòa giải tranh chấp?

VSBC chỉ định một nhân viên hòa giải độc lập và không thiên vị từ danh sách các chuyên gia giàu kinh nghiệm và được chứng nhận của mình.

VSBC có thể giúp giải quyết những loại tranh chấp kinh doanh nào?

VSBC có thể giúp giải quyết các tranh chấp kinh doanh giữa một doanh nghiệp nhỏ của Victoria và một doanh nghiệp khác hoặc cơ quan chính phủ. Ví dụ về các tranh chấp mà VSBC có thể trợ giúp bao gồm:

- ❑ **Tranh chấp về hợp đồng thuê tiệm bán lẻ:** Bất đồng giữa người thuê và người chủ. Các ví dụ bao gồm việc xem xét lại giá thuê, sửa chữa, hoặc các điều khoản về "khôi phục bất động sản về tình trạng ban đầu", và những vấn đề khác.
- ❑ **Bất đồng về hợp đồng:** Tranh chấp về chất lượng hàng hóa, các điều khoản của thỏa thuận thương mại, hoặc dịch vụ không được cung cấp.
- ❑ **Tranh chấp về nhượng quyền thương mại:** Bất đồng về các vấn đề thương mại giữa bên nhượng quyền và bên được nhượng quyền.
- ❑ **Tranh chấp về vận tải và lâm nghiệp:** Bất đồng giữa các nhà thầu lâm nghiệp, hoặc chủ sở hữu kiêm lái xe vận tải thương mại, và người thuê xe của họ.
- ❑ **Hóa đơn & nợ chưa thanh toán:** Hỗ trợ đòi tiền từ khách hàng là doanh nghiệp hoặc giải quyết các vấn đề thanh toán với nhà cung cấp.
- ❑ **Tranh chấp với chính phủ:** Trường hợp doanh nghiệp nhỏ có bất đồng thương mại với cơ quan hoặc chính quyền, chẳng hạn như về điều khoản hợp đồng hoặc quy trình mua sắm.
- ❑ **Người lao động tự do và nền tảng của họ:** Người lao động tự do (như tài xế giao hàng, tài xế dịch vụ chung xe và nhân viên chăm sóc) tranh chấp với các nền tảng kỹ thuật số về thanh toán hoặc việc thực hiện hợp đồng.
Lưu ý: Tranh chấp về việc vô hiệu hóa tài khoản (khi người lao động bị khóa khỏi ứng dụng) phải được gửi đến Ủy ban Công bằng Lao động, chứ không phải VSBC.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THAY THẾ CỦA VSBC

1. Xin hỗ trợ tại vsbc.vic.gov.au

Đơn xin hỗ trợ phải được thực hiện qua trang mạng của VSBC.

Quý vị cần cung cấp thông tin liên hệ và Mã số Doanh nghiệp Úc (ABN), cũng như thông tin liên hệ của người mà quý vị đang tranh chấp với. Quý vị cũng cần cung cấp tài liệu nêu rõ tranh chấp của mình, bao gồm các bằng chứng.

2. Hỗ trợ giải quyết tranh chấp sơ bộ

Một Viên chức Giải quyết Tranh chấp (DRO) của VSBC sẽ quản lý hồ sơ của quý vị và họ sẽ là người liên hệ chính của quý vị trong suốt quá trình.

Vai trò của DRO là giúp quý vị (người đương đơn) và tổ chức mà quý vị đang tranh chấp với thảo luận về vấn đề tranh chấp. DRO không thiên vị trong suốt quá trình này. Nhiệm vụ của họ là khuyến khích các bên xem xét các giải pháp cho tranh chấp mà cả hai bên đều có thể chấp nhận.

Dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

Trong năm tài chính 2024-2025, 33% các tranh chấp đã được giải quyết qua sự hỗ trợ sơ bộ này.

3. Hòa giải

Nếu tranh chấp không được giải quyết trong giai đoạn hỗ trợ sơ bộ, DRO có thể khuyến khích các bên tham gia hòa giải.

Hòa giải là một cuộc họp kín giữa các bên trong tranh chấp, được điều phối bởi một nhân viên hòa giải được chứng nhận do VSBC chỉ định. Nhân viên hòa giải sẽ hướng dẫn các bên thương lượng một giải pháp mà họ có thể chấp nhận được.

Các phiên hòa giải được tổ chức trực tuyến qua video.

Trong năm tài chính 2024-25, 69% các phiên hòa giải do VSBC điều phối đã thành công.

4. Thống nhất về kết quả

Nếu hòa giải thành công, cả hai bên sẽ ký các điều khoản của dàn xếp. Đây là một văn bản pháp lý và có thể được tòa án cưỡng chế thi hành.

5. Xin giấy chứng nhận

Nếu hòa giải không thành công, một trong hai bên có thể xin giấy chứng nhận từ VSBC, giấy chứng nhận này có thể được sử dụng làm bằng chứng cho thấy quý vị đã cố gắng giải quyết vụ việc nhưng không thành công.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Dịch vụ giải quyết tranh chấp của VSBC tốn chi phí bao nhiêu?

VSBC được Chính phủ Victoria tài trợ và hỗ trợ sơ bộ là miễn phí.

Vào tháng 5 năm 2026, phí mà mỗi bên phải trả cho hòa giải là 300 đô la (bao gồm GST) cho phiên nửa ngày và 600 đô la (bao gồm GST) cho phiên cả ngày. Mức phí có thể thay đổi.

Kết quả hòa giải được hai bên đồng ý có tính ràng buộc không?

Khi các điều khoản của dàn xếp được hai bên đồng ý, ký kết và ghi ngày tháng, vụ việc được giải quyết và thỏa thuận đó có tính ràng buộc. Nếu một bên không thực hiện cam kết của mình, họ có thể bị đưa ra tòa để cưỡng chế thi hành các điều khoản của dàn xếp.

Liên hệ với VSBC

- Hãy truy cập vsbc.vic.gov.au để biết thông tin và nộp đơn.
- Gọi **1800 878 964** để nói chuyện với VSBC bằng tiếng Anh.
- Gọi **131 450** để có thông dịch viên và yêu cầu họ giúp quý vị trao đổi với VSBC.

VSBC KHÔNG LÀM GÌ?

VSBC không thể, và không cung cấp tư vấn pháp lý, tài chính hoặc kinh doanh.

Quý vị nên tìm tư vấn pháp lý của luật sư. Viện Luật Victoria có dịch vụ giới thiệu miễn phí, có thể truy cập trực tuyến tại liv.asn.au/referral

Hướng dẫn kinh doanh và thông tin liên quan có sẵn qua việc truy cập business.vic.gov.au hoặc gọi 13 22 15.

VSBC không đứng về phía nào trong tranh chấp (VSBC giữ vai trò trung lập).

VSBC không đưa ra phán quyết hoặc quyết định về tranh chấp, thay vào đó, VSBC hướng dẫn các bên thương lượng giải pháp mà tất cả đều có thể chấp nhận.

VSBC không hỗ trợ về các khiếu nại hoặc tranh chấp của người tiêu dùng (cá nhân). Những vụ việc như vậy thuộc thẩm quyền của Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria.