

कब,

कहाँ

और

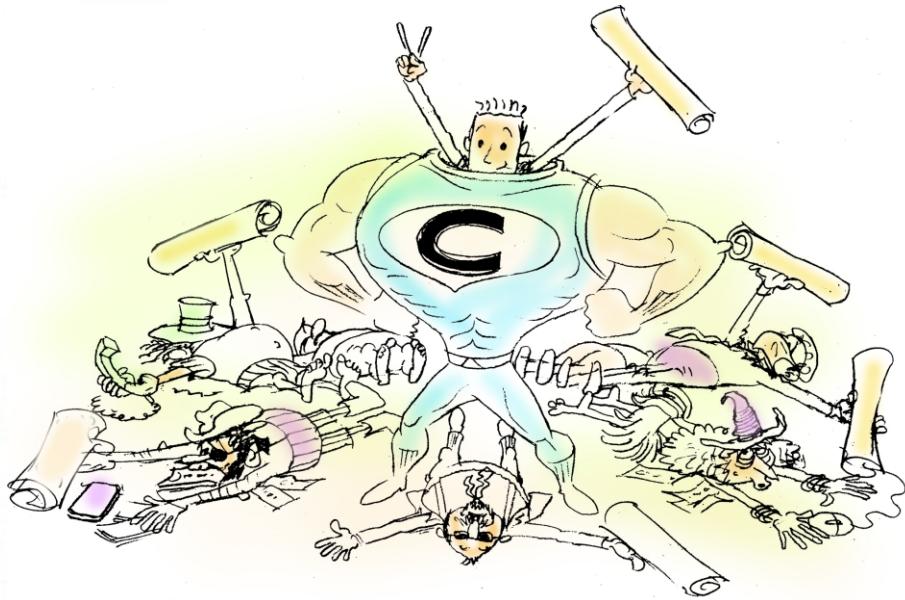
कैसे

की जा

सकती है

शिकायत

जानिये अपने अधिकार



एमआरपी से  
अधिक कीमत

घटिया  
उत्पाद

अपर्ण  
सेवा प्रदान

उपभोक्ता संरक्षण  
अधिनियम, 1986

अनुचित  
व्यापार तरीके

उक्सान के  
लिए मुआवजा

## प्रस्तावना

जैसे जैसे भारत की अर्थ व्यवस्था बढ़ रही है, दुनिया भर के उद्यमी अपने उत्पादकों को बाजार में उतार रहे हैं। आज उपभोक्ताओं के पास विभिन्न उत्पादों को खरीदने और सेवाओं को पाने का विकल्प है। इन अधिकाधिक उत्पादों और खपत के साथ उपभोक्ताओं की शिकायतों का पुलिंदा भी बढ़ रहा है क्योंकि जिस तरह की सेवा और उत्पाद मुहैया कराने की जो बात की जाती है वो उपभोक्ताओं को मिल नहीं पाती।

एक अकेला उपभोक्ता अकसर बड़ी कंपनियों से संतोषजनक जवाब पाने में असहाय महसूस करता है। उन्हें पता ही नहीं होता कि माल निर्माताओं और सेवा प्रदाताओं के खिलाफ अपनी शिकायतों का निवारण कैसे करें। अधिकांश उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं हैं। अधिकांश नागरिकों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में निहित अपने अधिकारों के बारे में जानकारी नहीं है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ता के अधिकारों के अलावा, सूचना का अधिकार तथा उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार बहुत महत्वपूर्ण है। जानकारी और जागरूकता के बिना उपभोक्ता अपने अधिकारों की रक्षा करने और सूचित विकल्प चुनने के लिए सक्षम नहीं हो पाते। उपभोक्ता शिकायतों को सरल, शीघ्र और कम खर्चोंला प्रदान करने के लिए इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर विशेष उपभोक्ता अदालतों की संरचना की गई है।

यह पुस्तिका निर्माता / सेवा प्रदाता को शिकायत लिखना, सोशल मिडिया पर अपनी शिकायत दर्ज करना और मदद के लिए उपभोक्ता संगठन की सहायता लेना जैसे अन्य तरीकों का उल्लेख किया है। क्षेत्र-विशिष्ट शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग कैसे की जाये उसकी जानकारी भी विस्तृत में दी गई है। यदि इन सभी तरीकों के इस्तेमाल के बावजूद शिकायतों का निवारण नहीं हुआ है तो इसका अंतिम उपाय सिर्फ कानूनी कार्यवाही है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 को सरल भाषा में प्रस्तुत किया गया है और इसका प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए उपभोक्ताओं का मार्ग दर्शन किया है।

इस पुस्तिका का उद्देश्य उपभोक्ताओं अपने अधिकारों पर जोर देने और शिकायतों का निवारण प्राप्त करने के लिए प्रेरित, सशक्त और तैयार करना है।

# उपभोक्ता प्रभावी शिकायत कैसे लिखें

अधिकांश भारतीय उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं हैं। कंपनियां विभिन्न अनुचित व्यापार व्यवहार करती हैं। और उपभोक्ता नहीं जानते कि अपनी शिकायतों



## शिकायत करने से पहले

आपके मन में स्पष्ट होना चाहिए कि आप असंतुष्ट क्यों हैं:

क्या गलत हुआ है? क्या आपसे अनुचित व्यवहार किया गया? क्या उत्पाद खराब था? सेवा प्रदाता ने वादा पूरा नहीं किया? आप उन व्यक्ति/संगठन से क्या चाहते हैं जो आपकी शिकायत की वजह हैं? आप क्या चाहते हैं- माफी मंगवाना? मरम्मत/बदलवाना/धन वापसी? उचित सेवा?

**जितनी जल्दी हो मुझे पर बात करें:** उत्पाद खराब है, तो खराबी देखते ही आप जितनी जल्दी हो सके इसे वापस करें। यह प्राप्त सेवाओं के लिए भी लागू होता है। समय सीमा नहीं होने पर भी आपके लिए और संगठन के लिए ताजा घटनाओं से निपटना आसान होता है।

**अपनी शिकायत के बारे में सभी दस्तावेज रखें:** यदि आप किसी अन्य प्राधिकारी के पास अपनी शिकायत लेकर जाते हैं तो आपको इन दस्तावेजों की जरूरत पड़ सकती है। अपनी शिकायत के समाधान के लिए उठाए चरणों का ध्यान रखें। फोन कॉल्स का ब्यौरा लिखें - आपने किससे बात की, किस तारीख को, और प्रतिक्रिया क्या थी। आपने जो पत्र लिखें हैं उनकी प्रतियां रखें।

**खरीदी का सबूत:** उत्पाद/सेवा की खरीद भुगतान के सबूत के रूप में रसीद, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट, डेबिट कार्ड रसीदें, चेक काउंटर फोइल और अन्य सबूत रखें।

## अपने अधिकारों को जानें

अपने अधिकारों के बारे में पर्याप्त जानकारी रखें। आप इंटरनेट पर देखें या किसी उपभोक्ता संगठन की सहायता ले सकते हैं।

## निम्नतम औपचारिक स्तर से शुरू करें

आप अनौपचारिक शिकायत करने से शुरू करें और फुटकर विक्रेता या सेवा प्रदाता को समस्या को हल करने का अवसर दें। उचित होगा कि आप प्रबंधक या निरीक्षक से बात करें जिनके पास धन वापसी या बदलने का अधिकार है। अगर यह काम नहीं करे, तो अपनी शिकायत लिखित रूप में दें।

## शिकायत लिखने के लिए टिप्प

- अपना पत्र संक्षिप्त रखें।
- विनम्र बनें, व्यंग्यात्मक या अशिष्ट होने से बचें।
- आप जो कार्रवाई चाहते हैं उसे स्पष्ट व्यक्त करें।
- अन्य विकल्पों पर विचार करने से पहले कार्रवाई के लिए उचित समय-सीमा दें।
- अपना पत्र सही व्यक्ति या विभाग को भेजा जाना सुनिश्चित करें।
- अपने टेलीफोन नंबर/ईमेल पते का उल्लेख करें।
- रसीद देने के लिए कहें।
- हमेशा अपने बिल/अन्य दस्तावेज की फोटोकॉपी भेजें, मूल नहीं।

## आदर्श शिकायत पत्र

(पिन कोड के साथ अपना पता)

(संपर्क की अन्य जानकारी जो आप देना चाहें, जैसे फोन नंबर, ईमेल पता)

(संपर्क व्यक्ति का नाम, यदि उपलब्ध हो)

(पदनाम, यदि उपलब्ध हो)

(ग्राहक सेवा प्रबंधक, यदि संपर्क नाम का पता नहीं हो तो)

(पिन कोड के साथ कंपनी का नाम)

(तारीख)

विषय: (संक्षिप्त विषय)

प्रिय (संपर्क व्यक्ति का नाम/ग्राहक सेवा प्रबंधक)

मैंने (तारीख) को (भुगतान राशि) में (कंपनी का नाम और मॉडल नंबर) का एक एयर कंडीशनर\* (डीलर का नाम और पता) से खरीदा था।

मैं निराश हूँ क्योंकि यह उत्पाद खराब है/वैसा काम नहीं कर रहा जैसा करना चाहिए (पूर्ण विवरण के साथ समस्या बताएं)। यह उत्पाद संतोषजनक गुणवत्ता का नहीं है।

संदर्भ: पहले की टेलीफोन पर बात/पत्राचार

इस समस्या के हल के लिए मैं आपसे (जो कार्रवाई आप चाहते हैं वह लिखें, जैसे धन वापसी, बदलना या मरम्मत)। (रसीद/अनुबंध) की एक प्रति संलग्न है।

मैं आपसे इस समस्या का समाधान जानने के लिए उत्सुक हूँ। मैं आगे की कार्रवाई (इसका विवरण दें कि आप उपभोक्ता संगठन या वकील किसके पास जाएंगे) करने से पहले (समय सीमा निर्धारित करें) तक इंतजार करूँगा। मुझसे ऊपर दिए गए पते, फोन या ईमेल के माध्यम से संपर्क करें।

सादर

(हस्ताक्षर)

(आपका नाम)

संलग्नक: (संलग्न दस्तावेजों की सूची)

प्रतिलिपि: (नाम और कंपनी, यदि आप इस पत्र की एक प्रति किसी और को भेजना चाहते हैं)

\*उदाहरण स्वरूप/असंतोषजनक सेवा के मामले में इसी प्रकार के प्रारूप का प्रयोग किया जा सकता है।

## शिकायत लिखें

जाँच करें कि क्या कंपनी के पास ग्राहक शिकायत फार्म है जिसे आप भर सकते हैं। आप अपनी शिकायत स्पष्ट रूप से मामले के सभी तथ्यों को देते हुए लिखें। निष्पक्ष रहे और अपनी व्यक्तिगत राय या टिप्पणी नहीं दें। हालांकि, अपनी निराशा को व्यक्त करने में संकोच नहीं करें।

## शांत रहें और छोड़ें नहीं

अगर आप सीधे किसी का सामना कर रहे हैं, तो भावना और कुठा को अपने व्यवहार पर हावी नहीं होने दें। कभी कभी, हास्य बेहतर काम कर सकता है। यदि आपको संतोषजनक जवाब नहीं मिलता तो अगला कदम उठाएं। यदि संगठन में कोई सहायता करे तो उसकी बदलाई करने में उदार रहें। और हार कभी भी नहीं मानें। अपने अधिकारों के लिए लड़ने के लिए कुछ समय खर्च करना महत्वपूर्ण है।

स्रोत: [www.consumercourt.netfirms.com](http://www.consumercourt.netfirms.com), [www.cgsiindia.org](http://www.cgsiindia.org), [www.howtocomplain.com](http://www.howtocomplain.com), [www.citizensinformation.ie.com](http://www.citizensinformation.ie.com)



## शिकायतों के हल के लिए सोशल मीडिया का उपयोग

सोशल नेटवर्किंग से उपभोक्ता सशक्त और कंपनियाँ सजग

अब सोशल मीडिया का उपयोग केवल बातचीत करने, तस्वीरें पोस्ट करने और दूर और पास के दोस्तों के साथ संपर्क तक सीमित नहीं रह गया है। सोशल मीडिया धीरे-धीरे आधुनिक उपभोक्ता की आवाज़ बनता जा रहा है। वास्तव में, कई कंपनियों ने सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर उपभोक्ताओं के साथ बातचीत करने के लिए संसाधनों को समर्पित किया है। उन्हें एहसास हो गया है कि उनकी प्रतिष्ठा दांव पर है क्योंकि उपभोक्ता अब अपने असंतोष जोर-शोर से और स्पष्ट रूप से व्यक्त कर रहे हैं।

आप अपने उत्पाद या सेवा के बारे में शिकायत करते थक गए हैं और कंपनियाँ कोई प्रतिक्रिया या कार्रवाई नहीं कर रही हैं तो फेसबुक और ट्रिवटर जैसी सोशल नेटवर्किंग साइट्स पर अपनी शिकायत रखें।

**अपनी शिकायतें कैसे पोस्ट करें?**

**सेवा प्रदाता के पेज की तलाश**

**करें:** यदि आप अपने खराब रेफ्रिजरेटर की शिकायत करना चाहते हैं तो अपने फेसबुक या ट्रिवटर खाते में लॉगिन करें। सर्च

### संक्षेप में

यदि आपको किसी उत्पाद या सेवा से शिकायत है और कंपनी कार्रवाई नहीं करती, तो फेसबुक और ट्रिवटर जैसी सोशल नेटवर्किंग साइट्स पर अपनी शिकायत पोस्ट करें।



बार में, कंपनी के पेज ढूँढ़ें। दो बातें ध्यान में रखते हुए चयन करें: उत्पाद श्रेणी और देश/क्षेत्र।

**पेज सबस्क्राइब करें:** उचित पेज पर पहुंचने पर इसे 'सबस्क्राइब' करें। ट्रिवटर पर 'फॉलो' क्लिक करें, जबकि फेसबुक पर सबस्क्राइब के लिए 'लाइक' पर क्लिक करें। अधिकांश पेज आपको टेक्स्ट पोस्ट करने और लिंक या फोटो शेयर करने देते हैं।

**अपनी शिकायत पोस्ट करते समय स्पष्ट**

**और सटीक रहें:** संक्षिप्त में अपनी समस्या रखें; इससे पहले आपने कंपनी की ग्राहक सेवा से संपर्क किया हो तो शिकायत संख्या लिखें। पूरा नाम, नंबर और ईमेल आईडी - अपनी संपर्क जानकारी रखना न भूलें। यदि सार्वजनिक डोमेन पर अपना नंबर नहीं देना

चाहते तो फेसबुक पर 'मैसेज' या ट्रिवटर पर 'डायरेक्ट मैसेज' या डीएम का विकल्प चुनें।

**फॉलो-अप:** सूचनाओं और अपडेट के लिए अपने ई-मेल, फेसबुक और ट्रिवटर खाते देखते रहें।

**रचनात्मक बनें:** यदि आपके नए खरीदे मोबाइल फोन पर दरार आ गयी हो, तो कंपनी के लोगो के साथ क्षतिग्रस्त हिस्से की तस्वीर शेयर करें और टेक्स्ट बॉक्स में मॉडल, बिल और वारंटी संख्या लिखें।

**वेब लिंक शेयर करें:** आपकी वाशिंग मशीन की मोटर खरीदने के बाद से दो बार बदली गयी है। आप कंपनी के फेसबुक या ट्रिवटर पेज पर शिकायत करने से पहले, इंटरनेट पर उसी मॉडल पर समीक्षा, लेख और शिकायतों को ढूँढें। आप अपनी शिकायत के साथ उनके लिंक संलग्न कर सकते हैं।

## फेसबुक या ट्रिवटर?

आपकी शिकायत मोबाइल फोन सेवाओं की है तो ट्रिवटर और फेसबुक दोनों पर कंपनी के भारत के पृष्ठ पर जाएँ। देखें कि यह हाल के पोस्ट के साथ अद्यतन किया गया है और क्या हाल ही में उपभोक्ता प्रश्नों का जवाब दिया गया है। अक्सर अद्यतन किए गए को चुनें। इन दोनों नेटवर्क में तस्वीरें पोस्ट या वेब पृष्ठों के लिंक संलग्न करने की सुविधा है। ट्रिवटर पर 140 अक्षरों की सीमा है, जबकि फेसबुक पोस्ट पर अक्षरों की कोई सीमा नहीं है।

## अन्य तरीके

ब्लॉग, ऑनलाइन चर्चा मंच, ऑनलाइन रेटिंग और कंपनी की वेबसाइट, शिकायत निवारण के कुछ अन्य तरीके हैं। इसके अलावा, आप यूट्यूब पर खराब उत्पाद के निष्पादन का वीडियो अपलोड कर सकते हैं और उसे उत्पाद/कंपनी के फेसबुक और ट्रिवटर पेज के साथ अन्य चर्चा मंचों पर भी शेयर कर सकते हैं।

## पोस्टिंग - क्या करें और क्या न करें

पोस्टिंग करते समय, कानूनी निहितार्थ को जानें।

**सच्चे रहें:** सुनिश्चित करें कि जो कुछ भी पोस्ट करें उसके प्रामाणिक तथ्य हों।

**व्यक्तिगत हमलों से बचें:** हमेशा आमतौर पर कंपनियों को संबोधित करें, किसी विशेष व्यक्ति को निशाना न बनाएं। यह मानहानि के द्वारा आपको मुसीबत में डाल सकता है।



**विनम्र और विशिष्ट रहें:** सार्वजनिक मंच पर कोई कंपनी आपकी शिकायत सुनती है, उसका मतलब है कि वह उपभोक्ता के रूप में आपकी कद्र करती है। इसलिए, अपनी समस्या और जो हल चाहिए उसके बारे में विनम्र और विशिष्ट होना सबसे अच्छा है।

स्रोत: [facebook.com](http://facebook.com); [twitter.com](http://twitter.com); [choice.com.au](http://choice.com.au); [youtube.com](http://youtube.com); [wordpress.com](http://wordpress.com); [blogger.com](http://blogger.com)

## उपभोक्ता संगठन से संपर्क करें

एक पीड़ित उपभोक्ता के रूप में आप मदद के लिए एक उपभोक्ता संगठन के पास जा सकते हैं। यह आपको मध्यस्थता (और कानूनी) सेवाएं प्रदान करके मदद करेंगे। हम अपने अगले लेख में इस पहलू को कवर करेंगे।



## शिकायतों के लिए उपभोक्ता संगठन की सहायता लें

मध्यस्थता और मुकदमेबाजी में अधिक विशेषज्ञता। व्यवसाय को भी प्रभावित करेगा

पत्र, फोन कॉल या सोशल मीडिया पर पोस्ट करने के बावजूद भी आपकी शिकायत नहीं सुनी जाए या निवारण नहीं हो तो आपके पास और क्या उपाय हैं?

विनम्र अनुस्मारक भेजने के बावजूद, आपकी शिकायत पर चुप्पी हो या कुछ भी करने से कंपनी सीधा इनकार करे तो अगले कदम उठाएं - सहायता के लिए स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन (वीसीओ) से संपर्क करें।

### अगला कदम

यद्यपि आप अकेले या असहाय नहीं हैं। आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत कुछ अधिकार मिले हुए हैं जिनमें निवारण का अधिकार भी शामिल है। दो समूह आपकी सहायता कर सकते हैं:

- (i) शिकायत निवारण कक्ष वाले उपभोक्ता संगठन, और
- (ii) राष्ट्रीय, राज्य या स्थानीय स्तर पर सरकारी एजेंसियाँ (आमतौर पर क्षेत्र विशिष्ट)।

### वीसीओ को शामिल करने के फायदे:

- यह कंपनी को संदेश देता है कि आप मामले को अंत तक ले जाने के लिए संकल्पित हैं और छोड़ेंगे नहीं

- उपभोक्ता अब अकेला नहीं हैं। उनकी सहायता के लिए एक संगठन है। इससे काफी फर्क पड़ता है
- विशेषज्ञता और संसाधनों वाला संगठन (मध्यस्थता और मुकदमेबाजी सेवाओं की पेशकश करने वाला) उपभोक्ता का प्रतिनिधित्व करेगा और शिकायत को हल करने के लिए कंपनी को प्रभावी ढंग से राजी करेगा
- कंपनी का प्रतिकूल प्रचार हो सकता है और कारोबार कम हो सकता है

किसी वीसीओ को लिखने से पहले सुनिश्चित कर लें कि

### संक्षेप में

- कंपनी को लिखने/फोन करने के बावजूद आपकी शिकायत का समाधान नहीं हुआ हो तो उपभोक्ता संगठन से संपर्क करें
- उपभोक्ताओं की सहायता करने के लिए केन्द्र सरकार द्वारा सीईआरसी में ग्राहक सुविधा केंद्र स्थापित किया गया है

## उपभोक्ताओं के लिए टिप्प

- वीसीओ से पत्र या फोन से संपर्क करते समय, आप जो समाधान चाहते हैं उसका उल्लेख करते हुए शिकायत का सारा विवरण क्रमानुसार स्पष्ट करें
- अपना और विपक्षी पार्टी के संपर्क विवरण दें
- सभी प्रासंगिक दस्तावेज (केवल प्रतियां, मूल कभी नहीं) प्रदान करें
- वीसीओ को भेजे गए पत्र की एक प्रति विपक्षी पार्टी को भेजें
- वीसीओ के साथ नियमित फॉलो-अप करें



आपकी शिकायत (i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा परिभाषित 'उपभोक्ता' श्रेणी में आती है और (ii) समय सीमा पार नहीं है यानी कार्रवाई के कारण की तारीख को दो साल नहीं हो गए हैं।

## प्रमुख वीसीओ

देश में कुछ प्रमुख वीसीओ इस प्रकार हैं:

- कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेन्टर (सीईआरसी), अहमदाबाद
- कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर
- कंज्यूमर वॉयस, नई दिल्ली
- कंज्यूमर गाइडेंस सोसाइटी ऑफ इंडिया, मुंबई
- मुंबई ग्राहक पंचायत, मुंबई
- कंज्यूमर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया, (सीएआई), चेन्नई
- सिटीज़न कंज्यूमर एंड सिविक एक्शन ग्रुप (सीएजी), चेन्नई

अधिक नामों के लिए आप उपभोक्ता समन्वय परिषद की वेबसाइट देख सकते हैं (<http://www.cccindia.co>)。

## सीईआरसी में ग्राहक सुविधा केन्द्र

उपभोक्ताओं के लिए सलाहकार सेवाएँ और सहायता अधिक सुलभ बनाने के लिए देश के विभिन्न क्षेत्रों में भारत सरकार, उपभोक्ता मामले विभाग ने ग्राहक सुविधा केंद्रों - (जीएसके) की स्थापना की है। जीएसके उन वीसीओ द्वारा चलाए जा रहे हैं जो केन्द्र में स्थित हैं और अनुभवी हैं।

सीईआरसी को अहमदाबाद में जीएसके की स्थापना और प्रबंध करने के लिए चुना गया है। देश में परिचालित अन्य चार जीएसके का प्रबंधन निम्न के द्वारा किया जा रहा

है:

- भविष्य एजुकेशनल एंड चैरिटेबल सोसायटी, कोलकाता
- कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी, जयपुर
- ग्राहक सुविधा केंद्र, पटना
- कर्षण टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, बैंगलुरु

जीएसके खरीद-पूर्व सलाह, खरीद के बाद परामर्श, मध्यस्थता और मुकदमेबाजी सेवाएं प्रदान करेंगे। कमजोर वर्गों के उपभोक्ताओं (ग्रामीण क्षेत्रों वाले, महिलाओं, बच्चों और वृद्धों) को व्यक्तिगत सहायता मिलेगी। इसके अलावा, वे किसी भी कानून के उल्लंघन, अनुचित व्यापार व्यवहार और भ्रामक विज्ञापनों की रिपोर्ट करेंगे।

## अन्य रास्ते

कुछ वीसीओ में हेल्पलाइन और उपभोक्ता सलाह केंद्र (सीएसी) हैं जो भी उपभोक्ताओं को सहायता प्रदान कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, सीईआरसी गुजरात में राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन (1800 233 0222) का संचालन करती है और राज्य में 20 सीएसी के लिए नोडल एजेंसी भी है।

# उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम - यह खास क्यों है!

प्रयोग करने में आसान, सस्ता और आपकी शिकायतों का त्वरित जवाब



## संक्षेप में

- भारत में तीन स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र है
- वादकरण की तारीख से दो साल के भीतर शिकायत दर्ज करें
- उपभोक्ता अदालत में जाने के लिए वकील की जरूरत नहीं है

## यदि

आपका खराब या धाटया उत्पाद बेचा गया है या अपूर्ण सेवा प्रदान की गई है, तो आप निवारण प्राप्त कर सकते हैं - उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (सी.पी. अधिनियम) के अनुसार निवारण प्राप्त करने का अधिकार छह उपभोक्ता अधिकारों में से एक है।

यदि आप क्षेत्र-विशिष्ट शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग कर चुके हैं, तो आपका अंतिम उपाय कानूनी कार्यवाही है।

इस में, हमने सी.पी. अधिनियम, 1986 (जिसमें संशोधन किया जा रहा है) को सरल तरीके से प्रस्तुत किया है और इसका प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन किया है।

## एक विशेष अधिनियम क्यों?

आम तौर पर, उपभोक्ताओं को पर्याप्त मौद्रिक और कानूनी संसाधनों वाले शक्तिशाली व्यापारिक घरानों के खिलाफ खड़ा होना पड़ता है। एक उपभोक्ता के लिए मुकदमेबाजी जटिल, समय लेने वाली और महंगी प्रक्रिया है। इसलिए सी.पी. अधिनियम की आवश्यकता है। भारत सरकार ने इसे विशेष रूप से आम आदमी के हितों की रक्षा करने के लिए लागू किया था। अधिनियम उपभोक्ता विवादों के सरल, किफायती और त्वरित समाधान की परिकल्पना करता है।

## कानूनी तौर पर, उपभोक्ता कौन है?

उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो सामान खरीदता है या भुगतान करके सेवाएं प्राप्त करता है। इस परिभाषा में वह व्यक्ति शामिल नहीं है जो मुफ्त वस्तुओं या सेवाओं को प्राप्त करता है या जो निर्माण या पुनर्विक्रय के प्रयोजनों के लिए सामान खरीदता है या सेवाएं प्राप्त करता है। यदि आप उपभोक्ता हैं, तभी आप उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कर सकते हैं, न कि वाणिज्यिक लेनदेन करने पर।

## शिकायत की परिभाषा

शिकायत लिखित रूप में आरोप होता है जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा असंतोष के कारण का वर्णन किया जाता है और शिकायत के निवारण की मांग की जाती है।

## शिकायत कौन कर सकता है?

शिकायतकर्ता ये हो सकते हैं:

- एक व्यक्तिगत उपभोक्ता
- उपभोक्ता की मौत होने पर उसके कानूनी वारिस या प्रतिनिधि
- उपभोक्ताओं का समूह जिनकी एक सी शिकायत हो जो संयुक्त शिकायत दर्ज कर सकते हैं
- एक पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन



- केन्द्र या राज्य सरकार

इस अधिनियम के तहत पॉवर ऑफ अटॉर्नी (मुख्तारनामा) धारक शिकायत दर्ज नहीं कर सकता।

## शिकायतों के लिए कारण

एक उपभोक्ता विभिन्न कारणों के लिए शिकायत दर्ज कर सकता है। ये इस प्रकार हैं:

- यदि व्यापारी द्वारा अपनाए गए अनुचित व्यापार तरीके के कारण उसे नुकसान या क्षति हुई हो
- यदि व्यापारी ने उत्पाद के लिए एमआरपी से अधिक कीमत ली हो
- यदि खरीदा गया माल खराब हो
- यदि ली गई सेवाओं में किसी भी तरह की कमी हो
- यदि व्यापारी ने शर्त थोपने जैसा प्रतिबंधात्मक व्यापार तरीका अपनाया हो
- अगर माल या सेवा किसी भी तरह से जीवन या संपत्ति के लिए खतरनाक हो

## सी.पी. अधिनियम के उद्देश्य

सी.पी. अधिनियम के प्रावधानों की प्रकृति क्षतिपूरक है। अधिनियम में सार्वजनिक, निजी, संयुक्त और सहकारी क्षेत्र शामिल हैं। इसका मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के निम्नलिखित अधिकारों की रक्षा करना है:

- जीवन और संपत्ति को खतरा पैदा करने वाले माल-सामान के विपणन के खिलाफ संरक्षित होने का अधिकार



## मिथक और तथ्य

**मिथक:** उपभोक्ता अदालत में मामला दायर करने और बहस करने के लिए आपको वकील की ज़रूरत है।

**तथ्य:** आपको शिकायत दायर करने या मामले में बहस करने के लिए वकील की ज़रूरत नहीं है। सी.पी. अधिनियम के अनुसार आप खुद यह कर सकते हैं। यदि आपको मदद की ज़रूरत हो तो आप स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन (VCO) से संपर्क कर सकते हैं।

**मिथक:** उपभोक्ता अदालत में न्याय की मांग एक लंबी

प्रक्रिया है।

**तथ्य:** उपभोक्ता अदालतों को तीन से पांच महीने के भीतर मामलों को निपटाना होता है।

**मिथक:** उपभोक्ता अदालत में शिकायत दायर करना महंगी प्रक्रिया है।

**तथ्य:** याचिका दाखिल करते समय मामूली शुल्क देना होता है।

**मिथक:** उपभोक्ता न्यायालय में जाना एक जटिल प्रक्रिया है।

**तथ्य:** शिकायत दायर करने की प्रक्रिया काफी सरल है।

- (ii) माल-सामान के बारे में सही गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, मानक और कीमत जानने का अधिकार
- (iii) प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न माल-सामान प्राप्त करने यानि चुनने का अधिकार
- (iv) सुनवाई का अधिकार, और आश्वासन कि उपभोक्ताओं के हितों का उचित मंचों पर समुचित दिलाई रखा जाएगा
- (v) अनुचित व्यापार पद्धतियों या शोषण के खिलाफ निवारण प्राप्त करने का अधिकार
- (vi) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

आप कहां शिकायत दायर करेंगे यह दो बातों पर निर्भर करता है - आर्थिक अधिकार क्षेत्र या शामिल धनराशि (वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य और मुआवजे का दावा) और क्षेत्राधिकार (वह क्षेत्र जहां वाद का कारण पैदा हुआ है)।

## शामिल धनराशि



### देरी पर अंकुश

सुप्रीम कोर्ट ने हाल ही में फैसला सुनाया है कि जिन पार्टी (या पार्टियों) के खिलाफ उपभोक्ता अदालत में शिकायत दायर की गयी है उन्हें 30 दिनों में अपना जवाब दाखिल करना होगा और उसे अधिकतम 45 दिनों तक बढ़ाया जा सकता है। यह फैसला सुनिश्चित करेगा कि विपक्षी पार्टी उपभोक्ता को परेशान करने के लिए जानबूझ कर अपना जवाब दाखिल करने में देरी नहीं करेंगी।

**जिला फोरम:** 20 लाख रु. तक  
**राज्य आयोग:** 20 लाख रु. से  
अधिक लेकिन 1 करोड़ रु. तक  
**राष्ट्रीय आयोग:** 1 करोड़ रु. से  
अधिक

## क्षेत्राधिकार

जिस जिला फोरम में शिकायत दर्ज करानी हो उसका क्षेत्राधिकार वहां हो (i) जहां मामले के तथ्यों के अनुसार वाद का कारण आंशिक या पूरी तरह से हुआ हो (ii) विपक्षी पार्टी वहां रहती हो, व्यवसाय करती हो या उसका शाखा कार्यालय हो (iii) एक से अधिक पार्टी हो, तो जहां एक पार्टी रहती हो या व्यापार



## ऑनलाइन फाइलिंग

शिकायतें दाखिल करने की प्रक्रिया को उपभोक्ता के लिए अधिक अनुकूल बनाने के लिए महाराष्ट्र सरकार ने शिकायतों को ऑनलाइन दाखिल करने की सुविधा प्रदान की है। जिस पोर्टल (<http://www.consumerconnect.co.in>) को यह जनादेश दिया गया है, उसे एक निजी संगठन द्वारा बनाया गया है। न्यायालय शुल्क ऑनलाइन भुगतान किया जा सकता है और शिकायतकर्ता को शिकायत की स्थिति के बारे में, सुनवाई की तारीख और अन्य मामलों की अद्यतन

करती हो (अन्य पार्टीयों और अदालत की सहमति के साथ)।

## समय सीमा

वाद का कारण होने की तारीख से दो साल के भीतर आपको उपभोक्ता अदालत में शिकायत दायर करना चाहिए। समय सीमा बीतने पर और आपके पास कोई वैध कारण हो, तो आप देरी के लिए माफ़ी मांगते हुए आवेदन दायर कर सकते हैं।

**कोर्ट का समय:** उपभोक्ता अदालत को 90 दिनों के भीतर फैसला देना होता है। अगर प्रयोगशाला परीक्षण जरूरी हो तो 60 दिनों का अतिरिक्त समय दिया जाता है।

## अपील

पीड़ित पक्ष आदेश की तारीख से 30 दिनों के भीतर जिला फोरम के आदेश के खिलाफ राज्य आयोग के समक्ष अपील



## Consumer Connect

HOME	>
ABOUT US	>
WHAT DO WE DO	>
CONSUMER PROTECTION ACT	>
USER GUIDE	>
NEWS & EVENTS	>
FEEDBACK	>
TERMS OF USE	>
PRIVACY POLICY	>
FAQ's	>



जानकारी मिल जाएगी। इसी तरह के पोर्टल दिल्ली, गुजरात और कर्नाटक जैसे अन्य राज्यों में जल्द ही शुरू किये जाएंगे।

दायर कर सकते हैं। पार्टी को आदेश के अनुसार फैसले की जिस राशि का भुगतान करना हो उसका 50% या 25,000 रु. जो भी कम हो जमा करना होता है।

इसी तरह, असंतुष्ट पार्टी आदेश की तारीख से 30 दिनों के भीतर राष्ट्रीय आयोग के समक्ष राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ अपील दायर कर सकती है। राष्ट्रीय आयोग के आदेश के खिलाफ अपील 30 दिनों की अवधि के भीतर सुप्रीम कोर्ट में दायर की जा सकती है। राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपील दायर करने के लिए कोई शुल्क नहीं है।

## शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया

**चरण 1:** विपक्षी पार्टी को शिकायत निपटाने के लिए समय सीमा देते हुए एक नोटिस भेजें।

**चरण 2:** शिकायत तैयार करें (विवरण के लिए शिकायत इस तरह तैयार करें 'बॉक्स देखें')

**चरण 3:** सभी आवश्यक दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करें (जैसे बिल, वारंटी कार्ड, ब्रोशर और बीमा पॉलिसी/आवास अनुबंध)। इसके अलावा, शिकायत के साथ-साथ आपके द्वारा हस्ताक्षर की गई दस्तावेजों की सूची प्रस्तुत करें।

**चरण 4:** अपने रिकॉर्ड के लिए शिकायत और दस्तावेजों की प्रति रखें।

**चरण 5:** एक शपथपत्र (एफिडेविट) तैयार करें जिसमें कहा गया हो कि शिकायत की सामग्री सही है और उसे नोटरी

करवा लें।

**चरण 6:** नाममात्र की कोर्ट फीस का भुगतान करने के लिए राष्ट्रीयकृत बैंक का डिमांड ड्राफ्ट तैयार रखें (विवरण के लिए तालिका देखें)।

**चरण 7:** शिकायत (व्यक्तिगत रूप से अथवा पंजीकृत डाक द्वारा) और शुल्क अदालत में प्राप्तकर्ता क्लर्क को दें जो आपको स्वीकार सुनवाई के लिए तारीख और शिकायत संदर्भ संख्या दे देंगे। सभी जिला फोरम और राज्य आयोगों के पाते और टेलीफोन नंबर वेबसाइट [ncdrc.nic.in](http://ncdrc.nic.in) पर उपलब्ध हैं। मूल + 2 + हरेक विपक्षी पार्टी के लिए 1-1 प्रति जमा करें।

**चरण 8:** केस को आप, करीबी रिश्तेदार (प्राधिकृत पत्र दें) या वकील (वकालतनामा संलग्न करें) लड़ सकते हैं। वकील सभी कागज तैयार करेंगे और सुनवाई में शामिल होंगे।

**चरण 9:** सुनवाई में, अगर आपकी शिकायत स्वीकार कर ली गई, तो आपको अगली सुनवाई की तारीख दी जाएगी।



**चरण 10:** अदालत विपक्षी पार्टी को 30 दिनों के भीतर जवाब मांगते हुए आपकी शिकायत की प्रति के साथ एक नोटिस भेजेगी, और उसे सुनवाई में भाग लेने के लिए कहेगी।

**चरण 11:** फैसला होने तक मामले की सुनवाई जारी रहेगी। सुनवाई में भाग लें, अन्यथा मामले की योग्यता के आधार पर एकपक्षीय फैसला सुनाया जा सकता है।

**चरण 12:** अदालत के आदेश की एक प्रति पंजीकृत डाक द्वारा सभी पक्षों को भेजी जाएगी।

## शिकायत इस तरह तैयार करें

- 1 सादे कागज पर सभी तरफ डेढ़ इंच मार्जिन और दोहरे लाइन अंतराल के साथ शिकायत टाइप करें।
- 2 इसे स्पष्ट रूप से और ठीक शब्दों में लिखें।
- 3 जिला फोरम और राज्य आयोगों के मामले में इसे स्थानीय भाषा में लिख सकते हैं। हालांकि, राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दायर शिकायत अंग्रेजी में ही होगी।
- 4 शिकायत का शीर्षक या 'वाद शीर्षक' देना चाहिए।
- 5 अपना और विपक्षी पार्टी या पार्टियों का नाम, विवरण और पता दें।
- 6 कालानुक्रमिक क्रम में शिकायत के बारे में और यह कब और कैसे हुई की जानकारी दें।
- 7 स्पष्ट करें कि कैसे और क्यों विपक्षी पार्टी या पार्टियां उत्तरदायी हैं।
- 8 स्पष्ट करें कि जहां आप शिकायत दाखिल कर रहे हैं वह मामला अदालत के क्षेत्राधिकार में कैसे आता है।
- 9 आपके द्वारा मांगी राहत/निवारण लिखें।
- 10 आपके द्वारा व्यय खर्च का उल्लेख करें क्योंकि आप विपक्षी पार्टी/पार्टियों से इनके लिए दावा करने के

हकदार हैं।

- 11 शिकायत पर आप या आपके अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर होने चाहिए।
- 12 शिकायत को पृष्ठवार किया जाना चाहिए और निम्नलिखित तरीके से अनुक्रमित करना चाहिए:
  - i. अनुक्रम
  - ii. महत्वपूर्ण तारीखों की सूची जैसे उत्पाद की खरीद/सेवा लेने की तारीख; कंपनी से संपर्क करने की तिथि आदि
  - iii. पक्षकारों (पार्टियों) का विवरण (नवीनतम पते के साथ)
  - iv. नोटरी शपथपत्र के साथ वास्तविक शिकायत
  - v. सहायक दस्तावेज (सभी संलग्नकों को अंतिम पृष्ठ पर सत्यापित करें)
  - vi. अगर समय सीमा के बाहर (यानी वाद कारण की तारीख से 2 साल बाद दायर) हो तो अभिप्रमाणित नोटरी शपथपत्र के साथ देरी की माफ़ी के लिए आवेदन।



न्यायालय शुल्क	
वस्तुओं/सेवाओं और दावा किये मुआवजे का कुल मूल्य	देय शुल्क
<b>जिला फोरम</b>	
1 लाख रु. तक - गरीबी रेखा से नीचे की श्रेणी और अंत्योदय अन्न योजना कार्ड धारक शिकायतकर्ताओं के लिए	शून्य
1 लाख रु. तक - अंत्योदय अन्न योजना कार्ड धारक से भिन्न शिकायतकर्ताओं के लिए	100 रु.
1 लाख रु. से अधिक लेकिन 5 लाख रु. तक	200 रु.
5 लाख रु. से अधिक लेकिन 10 लाख रु. तक	400 रु.
10 लाख रु. से अधिक लेकिन 20 लाख रु. तक	500 रु.
<b>राज्य आयोग</b>	
20 लाख रु. से अधिक लेकिन 50 लाख रु. तक	2000 रु.
50 लाख रु. से अधिक लेकिन 1 करोड़ रु. तक	4000 रु.
<b>राष्ट्रीय आयोग</b>	
1 करोड़ रु. से अधिक	5000 रु.



- (vii) अनुचित व्यापार पद्धति को रोकना
- (viii) भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को बेअसर करने के लिए विज्ञापनदाता को अपने खर्च पर सुधारात्मक विज्ञापन जारी करने के लिए कहना
- (ix) मुकदमेबाजी का खर्चा दिलाना

स्रोत: [ncdrc.nic.in/](http://ncdrc.nic.in/); [www.consumer grievance.com/](http://www.consumer grievance.com/); उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986; Consumer is King! Know your Rights and Remedies; Consumer Protection Act and its Implications and Consumer Questions and Judicial Answers

## अदालतों से अपेक्षा

उपभोक्ता अदालतें निम्न राहत दे सकती हैं:

- (i) माल की खराबी दूर करवाना
- (ii) माल बदलवाना
- (iii) धन वापस करवाना
- (iv) नुकसान के लिए मुआवजा
- (v) बाजार से खतरनाक माल की वापसी और इस तरह के सामान की बिक्री करने के लिए व्यापारी को मना करना
- (vi) सेवा में कमी को दूर करवाना



# कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेन्टर (उपभोक्ता शिक्षण और अनुसंधान केंद्र)



उपभोक्ता शिक्षण और अनुसंधान केंद्र (सीईआरसी) 1978 में स्थापित एक गैर-राजनीतिक, गैर लाभकारी और गैर-सरकारी संगठन है, जो उपभोक्ताओं को शिक्षित और सशक्तिकरण करने के साथ ही शिक्षा, अनुसंधान, मीडिया और कानून के प्रभावी उपयोग के माध्यम से उपभोक्ता हितों को प्रोत्साहित करने और रक्षा करने के लिए समर्पित है। सीईआरसी की तीन प्रमुख भूमिकाएं हैं - उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना, उन्हें खुद को बचाने में मदद करना और माल और सेवाओं के प्रदाताओं को जवाबदेह बनाना। इसकी गतिविधियों में शिकायतों से निपटना, कानूनी सलाह और मुकदमेबाजी, उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता कार्यक्रम, पुस्तकालय और सूचना सेवा, प्रकाशन, उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण, वकालत, निवेशक और पर्यावरण संरक्षण शामिल हैं।

## सीईआरसी-एनविस केंद्र

भारत सरकार के पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय ने 2005 से उपभोक्ता शिक्षा और अनुसंधान केंद्र (सीईआरसी) को एनविस (पर्यावरण सूचना प्रणाली) केंद्र के रूप में मान्यता प्रदान की है। एनविस का कार्य देश भर में निर्णयकर्ताओं, नीति निर्माताओं, वैज्ञानिकों और इंजीनियरों, अनुसंधान कार्यकर्ताओं, आदि को पर्यावरण के बारे में जानकारी प्रदान करना है। एनविस की कल्पना इस जनादेश को पूरा करने के लिए और सभी संबंधित पक्षों को प्रासंगिक और समय पर जानकारी प्रदान करने के लिए विषय-विशिष्ट केंद्रों के साथ वितरित सूचना नेटवर्क के रूप में की गई थी।



सीईआरसी - एनविस को सौंपा गया विषय है" ईको लेबलिंग और पर्यावरण अनुकूल उत्पादों को बढ़ावा देना। इस केंद्र ने "ईको लेबलिंग और पर्यावरण अनुकूल उत्पादों को बढ़ावा देना" विषय के साथ एनआईसी (राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र) प्लेटफॉर्म पर वेबसाइट <http://cercenvis.nic.in/> शुरू की है। वेबसाइट इस विषय पर राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय परिदृश्य के बारे में जानकारी उपलब्ध कराती है। यह विषय आधारित "ग्रीन इनसाइट्स" नामक ट्रैमासिक समाचार पत्र प्रकाशित करता है। यह ट्रैमासिक ई-बुलेटिन "ग्रीन अलर्ट" का भी परिचालन करता है। चूंकि सोशल मीडिया युवाओं के बीच बहुत लोकप्रिय है अतः उन्हें ईको उत्पादों के प्रति आकर्षित करने और जागरूक करने के लिए एनविस केंद्र ने फेसबुक पर एक पेज (<https://www.facebook.com/EcoProductsEcoLabeling>) शुरू कर दिया है।

## सीईआरसी-एनविस केंद्र

उपभोक्ता शिक्षण और अनुसंधान केंद्र  
"सुरक्षा संकुल", एस. जी. हाईवे, थलतेज,  
अहमदाबाद - 380 054., गुजरात  
टेलिफ़ोन : 27489945/46, 2743 8752/3/4  
फैक्स: 079—27489947  
ई-मेल : [cerc-env@nic.in](mailto:cerc-env@nic.in), [cerc@cercindia.org](mailto:cerc@cercindia.org)  
टोल फ्री स्टेट कंज्यूमर हेल्पलाइन : 1800 233 0222

