

हक जताएं, समाधान पाएं।



जागो ग्राहक जागो

CUTS[®]
International

ग्राहक सुविधा केन्द्र, जयपुर द्वारा प्रकाशित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सरल परिचय

उपभोक्ता कौन?

हम सभी उपभोक्ता हैं। जो व्यक्ति किसी भी वस्तु या सेवा का उपभोग करता है, वह उस वस्तु या सेवा का उपभोक्ता होता है। हर उपभोक्ता को अपने अधिकार प्राप्त हैं। सरकार ने 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया। जिसमें उसके अधिकारों के संरक्षण के लिए उपभोक्ता अदालतों की व्यवस्था की गई है। यदि कोई व्यक्ति वस्तुएं व्यापारिक प्रयोजन अथवा पुनः बिक्री के प्रयोजन से खरीदता है तो वह व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है। तथापि यदि कोई व्यक्ति स्व-रोजगार के जरिए जीविका कमाने के प्रयोजन से वस्तुएं खरीदता है तो वह एक उपभोक्ता है।



उपभोक्ता के अधिकार

- ❖ सुरक्षा का अधिकार
- ❖ सूचना का अधिकार
- ❖ चयन का अधिकार
- ❖ सुनवाई का अधिकार
- ❖ क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार
- ❖ उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



उपभोक्ता के कर्तव्य

हर उपभोक्ता के निम्न कर्तव्य हैं:

- ❖ माल का कैशमीमो (रसीद) अवश्य लें।
- ❖ वस्तुओं को खरीदते समय पैकेट पर लिखे विवरण सेवा शर्तों आदि को ध्यान से पढ़ें।
- ❖ खरीददारी करते समय आई.एस.आई./एगमार्क वस्तुओं को प्राथमिकता दें।
- ❖ वस्तु और सेवा में कमी होने पर शिकायत दर्ज करावे।



शिकायत कहाँ दर्ज कराएं और देय शुल्क?

जिला मंच

- ❖ एक लाख रुपए तक के शिकायतों पर 100 रुपए (अन्तर्योदय अन्न योजना कार्ड धारक व गरीबी रेखा से नीचे के प्रार्थियों के लिए कोई शुल्क देय नहीं है।)
- ❖ एक लाख से अधिक व पांच लाख के शिकायतों पर 200 रुपए
- ❖ पांच लाख रुपए से अधिक व 10 लाख के शिकायतों पर 400 रुपए
- ❖ 10 लाख से अधिक व 20 लाख रुपए के शिकायतों पर 500 रुपए

राज्य आयोग

- ❖ 20 लाख से अधिक व पचास लाख रुपए के शिकायतों पर 2000 रुपए
- ❖ 50 लाख से अधिक व एक करोड़ रुपए के शिकायतों पर 4000 रुपए



राष्ट्रीय आयोग

- ❖ एक करोड़ से अधिक पर 5000 रुपए

परिवाद कौन दायर कर सकता हैं

- ❖ उपभोक्ता स्वयं या उससे प्रतिनिधि
- ❖ कोई भी पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन
- ❖ केन्द्रीय सरकार
- ❖ राज्य सरकारें अथवा संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन

परिवाद/शिकायत में निम्न तथ्य होना आवश्यक हैं

- ❖ जिसके विरुद्ध शिकायत है, उसके किस कृत्य से शिकायत उत्पन्न हुई और क्या हानि व नुकसान हुआ, इसका विवरण आवश्यक है।
- ❖ परिवाद में यह भी आवश्यक रूप में स्पष्टतः वर्णित होना चाहिए कि किसी वस्तु या सेवा में क्या-क्या किसी प्रकार की त्रुटि या कमियां हैं एवं उसके कारण क्या व कितना नुकसान हुआ?
- ❖ निर्धारित मूल्य से अधिक कीमत वसूली गई, नाप, तौल में कम है अथवा फर्जी बाट व माप से तोला गया है, यह भी स्पष्टतः वर्णित किया जाना चाहिए।
- ❖ शिकायत के साथ, बिल वाउचर, गरंटी कार्ड, दुकानदार, उत्पादक/डीलर से किया गया पत्र-व्यवहार भी संलग्न होना चाहिए।
- ❖ परिवादी को वस्तु व सेवा दोष से होने वाली क्षति/नुकसान का क्रमवार वांछित क्षतिपूर्ति का विवरण भी दिया जाना चाहिए।



शिकायत कहां दायर करें (क्षेत्राधिकारिता)

वित्तीय सीमाओं को ध्यान में रखते हुए, उस उपभोक्ता मंच/कमीशन में जहां विरोधी पक्षकार रहता हो, या उसका एजेंट/डीलर हो या जहां विरोधी पक्षकार कारोबार करता हो या जहां पर वाद होतुक उत्पन्न हुआ हो।

अपील कहां होती है?

- ❖ जिला मंच के निर्णय के विरुद्ध राज्य आयोग में।
- ❖ राज्य आयोग के निर्णय के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में।
- ❖ राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरुद्ध उच्चतम न्यायालय में।

जिला मंच से राज्य आयोग में अपील से पूर्व निर्णय में आदेशित राशि की आधी या 25,000 रुपए, राज्य आयोग से राष्ट्रीय आयोग में अपील के लिए आदेशित राशि की आधी राशि या 35,000 रुपए व राष्ट्रीय आयोग से उच्चतम न्यायालय में अपील करने पर आदेशित राशि की आधी या 50,000 रुपए में जो भी राशि कम हो, जमा करानी आवश्यक होगी।

* अपील की अवधि - आदेश के 30 दिन के भीतर

राहत क्या मिलती है?

उपभोक्ता मंच निम्न राहतों का आदेश दे सकते हैं

- ❖ वस्तुओं की खामियों को दूर करना।
- ❖ वस्तुओं को बदलना।
- ❖ भुगतान की गई कीमत की वापसी।
- ❖ जो हानि या क्षति हुई है, उसके लिए क्षतिपूर्ति।
- ❖ सेवाओं में त्रुटियों अथवा कमियों को दूर करना।
- ❖ अनुचित व्यापार पद्धतियों/ अवरोधक व्यापार पद्धतियों को समाप्त करना तथा निर्देश देना कि उनकी पुनरावृत्ति न हों।
- ❖ बिक्री के लिए प्रस्तुत खतरनाक वस्तुओं की वापसी का फैसला देना।
- ❖ अस्थायी निषेधाज्ञा प्राप्त की जा सकती है।



परिवाद पत्र का नमूना

सेवा में,

अध्यक्ष महोदय,
जिला मंच, उपभोक्ता संरक्षण/राज्य आयोग, उपभोक्ता संरक्षण/ राष्ट्रीय आयोग, उपभोक्ता संरक्षण



शिकायत/परिवाद संख्या: वर्ष

1. परिवाद पेशकर्ता का स्पष्टतः नाम व पूरा डाक पता
2. विरोधी पक्षकार के नाम व डाक के पूरे पते
3. वस्तु/सेवा का विवरण जिस बाबत शिकायत/परिवाद पेश किया जा रहा है का सम्पूर्ण विवरण किससे ली, कब ली, कितनी राशि में ली। सेवा मामले में सेवाओं में क्या कमी रही। क्या सेवा दोष रहा और उससे क्या नुकसान हुआ?
4. विरोधी पक्षकार से किया गया पत्र व्यवहार
5. शिकायत का सारांश
6. वस्तु/सेवा का मूल्य, साथ ही क्षतिपूर्ति का मूल्य
7. रसीद, गारंटी अनुबन्ध का विवरण, संक्षेप में सारांश
8. शिकायत के पक्ष में साक्ष्य प्रमाण
9. क्षतिपूर्ति भुगतान किससे कितना प्राप्त करना है

दिनांक:

परिवादी या शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

हर ग्राहक का है अधिकार शोषण नुक्त बनो बाजार।



ग्राहक सुविधा केन्द्र

सम्पर्क माध्यम

कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स)

डी-218-ए, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016, टेलीफोन/फैक्स: 91.141.4015395

ई-मेल: gsk@cuts.org, वेबसाइट: www.cuts-international.org/cart/Grahak_Suvidha_Kendra.htm

फेसबुक: Grahak Suvidha Kendra-GSK Jaipur

उपभोक्ता अपनी शिकायत ऑनलाइन भी दर्ज करा सकते हैं, जिसका पता है: <https://goo.gl/ymBMn5>