उपभोक्ता न्यायालय में शिकायत करना

प्रत्येक वर्ष 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस और 24 दिसंबर को राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया जाता है।

उपभोक्ता शिकायत निवारण :

उपभोक्ता शिकायतों को सरल, शीघ्र और कम खर्चीला और निवारण प्रदान करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर एक तीन स्तरीय अर्ध न्यायायिक मशीनरी की संकल्पना की गई है। यह एक सिविल न्यायालय के समक्ष कार्रवाइयों की साधारण प्रक्रिया का एक विकल्प है। ये मंच उपभोक्ता की शिकायतों के लिए सरल, शीघ्र तथा कम खर्चीला निवारण प्रदान करने के लिए अधिवेशित हैं। शिकायत निवारण की तीन एजेंसियां हैं राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी), राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग और जिला फोरम।

शिकायत कौन दायर कर सकता है?

- किसी वस्तु या सेवा के संदर्भ में एक ग्राहक द्वारा एक शिकायत दर्ज कराई जा सकती है या
- कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) या उस समय लागू किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत किसी स्वयंसेवी उपभोक्ता संगठन द्वारा या
- केन्द्र सरकार और कोई राज्य सरकार, या
- एक या अधिक उपभोक्ता, जहां अनेक उपभोक्ताओं की एक समान शिकायत है या एक उपभोक्ता की मौत हो जाने पर उसके कानूनी वारिस या प्रतिनिधि
- अधिनियम के तहत पावर ऑफ एटॉर्नी (मुख़्तारनामा) धारक शिकायत दायर नहीं कर सकता है।

एक शिकायत कैसे दायर करें?

शिकायत कहां दायर करें?

देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटर नेटवर्किंग (कंफोनेट), होने के बाद से प्रयोक्ता अब ऑनलाइन अपने मामले पर नजर रख सकते हैं। यह इंटरनेट आधारित प्रकरण निगरानी प्रणाली है जिसे उपभोक्ता मंचों पर कार्य प्रवाह को बढ़ाने के लिए विकसित किया गया है, जो मामला पंजीकरण से आरंभ हो कर निर्णय की घोषणा तक चलता है। प्रयोक्ता वाद सूचियां, निर्णय और मामले की स्थिति की खोज कर सकते हैं।

वैकल्पिक विवाद-निवारण :

शीघ्रतापूर्वक उपभोक्ता संसाधन और शिकायत निवारण सेवा प्रदान करने के लिए उपभोक्ता कार्य, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायत, फोन और एसएमएस आधारित शिकायत आदि जैसी अन्य अनेक प्रणालियों की सुविधा दी जाती है।

उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन और अधिकारिता केन्द्र (कोर)

उपभोक्ता ओनलाइन संसाधन और अधिकारिता केन्द्र (कोर) से उपभोक्ता की शिकायतों का ऑनलाइन निवारण तथा उपभोक्ता समर्थन में सहायता मिलती है। प्रयोक्ता लिंक पर क्लिक द्वारा ऑनलाइन शिकायत दायर कर सकते हैं। आप टोल फ्री नंबर-180-180-4566 पर कॉल भी कर सकते हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच)

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) में अनेक प्रकार की समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्ताओं की जरूरतों को पहचाना गया है जो व्यापार और सेवा प्रदाताओं के साथ प्रतिदिन के लेनदेन से उत्पन्न होती हैं। एनसीएच द्वारा एक राष्ट्रीय टोल फ्री नं. 1800-11-4000 (बीएसएनएल / एमटीएनएल प्रयोक्ताओं के लिए) प्रदान किया गया है, अन्य प्रयोक्ता 011-27006500 डायल कर सकते हैं (सामान्य कॉल प्रभार लागू)। नाम

और शहर का उल्लेख करते हुए 8800939717 पर एसएमएस भी भेजा जा सकता है। प्रयोक्ता इसकी वेबसाइट के उपयोग द्वारा ओनलाइन शिकायत भी दायर कर सकते हैं।

आप राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन का उपयोग कर सकते हैं।

उपभोक्ता जागरूकता :

एक जागरूक उपभोक्ता एक सशक्त उपभोक्ता है। एक जागरूकता उपभोक्ता न केवल स्वयं को शोषण से सुरक्षित रखा है बल्कि यह संपूर्ण निर्माण और सेवा क्षेत्रों में दक्षता, पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देता है। उपभोक्ता सशक्तीकरण के महत्त्व को पहचानते हुए उपभोक्ता कार्य, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा उपभोक्ता शिक्षा, उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता को सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई है।

जागो ग्राहक जागो :

'जागो ग्राहक जागो' का नारा अब घर – में पहचाना जाता है जो पिछले 5 वर्षों में किए गए प्रचार अभियान का परिणाम है। उपभोक्ता जागरूकता पर लगातार बल देकर 11वीं पंचवर्षीय योजना में सरकार ने आम आदमी को उपभोक्ता के रूप में उसके अधिकारों की जानकारी देने के लिए यह प्रयास आरंभ किया। उपभोक्ता जागरूकता योजना के भाग के रूप में, ग्रामीण और दूरदराज के इलाकों को सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई। सरकार ने जागरूकता पैदा करने के लिए अनेक चैनलों का इस्तेमाल किया जिसमें शामिल हैं : प्रिंट मीडिया विज्ञापन, ऑडियो अभियान, वीडियो अभियान आदि।

मानकों का उन्नयन :

उपभोक्ता को अपने अधिकारों का उपयोग करने में सहायता देने के लिए गुणवत्ता और मानकों की एक महत्त्वपूर्ण भूमिका है। मानक उपभोक्ताओं को गुणवत्ता के विश्वसनीय बैंच मार्क प्रदान करते हैं। विभाग गुणवत्ता को बढ़ावा देने के लिए एक आर्थिक रूपरेखा के रूप में अपना एक स्थान बनाने में सफल रहा है। भारतीय मानक ब्यूरो ने आईएसओ मानक के अनुसार विदेशी विनिर्माताओं के लिए प्रमाणन योजना और आयातित वस्तुओं, खाद्य सुरक्षा प्रमाणन को आरंभ किया है। स्वर्ण आभूषणों और रजत से बनी वस्तुओं की हॉलमार्किंग के लिए प्रमाणन की योजना उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा में बीआईएस का महत्त्वपूर्ण योगदान है।

इन प्रयासों के अलावा मानक मुहर जैसे आईएसआई मुहर के लिए उत्पादन प्रमाणपत्र की योजना, एगमार्क, फल उत्पादन आदेश (एफपीओ), शाकाहारी और मांसाहारी मुहर, हथकरघा मुहर (208 केबी), रेशम मुहर, ऊन मुहर आदि भी उत्पाद मानकीकरण में एक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं।

कैसे करें आवेदन :

उपभोक्ता अदालत में आप सादे कागज़ पर लिखकर भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। अपनी शिकायत आवेदन पत्र में विस्तृत रूप से लिख दें। उपभोक्ता मामले की शिकायत या सुनवाई के लिए वकील करना जरूरी नहीं है, आप खुद ही अपना पक्ष रख सकते हैं। इसके अलावा व्यस्तता अथवा किसी अन्य कारण से सुनवाई में नहीं जा पा रहे हैं, तो कोई परिचित या रिश्तेदार भी आपका प्रतिनिधित्व कर सकता है। इसके लिए न्यायालय में एक प्राधिकार पत्र प्रस्तुत करना होता है। वैसे, अपना पक्ष रखने के लिए वकील भी किया जा सकता है।

आवश्यक दस्तावेज :

आवेदन के साथ सभी जरूरी दस्तावेजों (बिल, वाउचर, गारंटी पत्र, सेल डीड आदि) की फोटोकॉपी संलग्न करनी होती है। इसके साथ एक शपथ पत्र भी बनवाना होता है, जिसमें इस बात का ज़िक्र होता है कि मुक़दमा किसी दुर्भावना से दायर नहीं किया गया है और यह पूर्णत: सत्य साक्ष्यों पर आधारित है। इसके साथ ही जिसके ख़िलाफ़ शिकायत कर रहे हैं, उस पार्टी को भी एक नोटिस भेजना होता है, ताकि वह भी अदालत में अपना पक्ष रख सके।

उपभोक्ता मामलों की शिकायत के लिए देश में ज़िला स्तर पर उपभोक्ता अदालतें बनी हैं, जहाँ 20

लाख रुपए तक के मामलों की सुनवाई होती है। एक करोड़ तक के मामले राज्य उपभोक्ता फोरम में आते हैं और इससे ज़्यादा राशि के मामलों की सुनवाई राष्ट्रीय आयोग में होती है। उपभोक्ता मामलों में धोखाधड़ी या उत्पाद की गारंटी अवधि से पहले ख़राब होने के दो साल के भीतर शिकायत दर्ज करवाना जरूरी है। इसके साथ ही आपको मामला दर्ज करवाने में हुए विलम्ब और उसकी वजह का भी ज़िक्र करना होगा।

स्वाध्याय

1. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर एक-दो वाक्यों में दीजिए :

(1) उपभोक्ता शिकायत निवारण की क्या व्यवस्था है?

(2) शिकायत कौन दायर कर सकता है?

(3) शिकायत कहाँ दायर की जा सकती है?

2. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर चार-पाँच वाक्यों में दीजिए :

(1) उपभोक्ता जागरूकता क्या है?

(2) उपभोक्ता शिकायत हेतु आवेदन कैसे करें ?

(3) उपभोक्ता शिकायत करने के आवेदन के साथ कौन-से दस्तावेज जोड़ना जरूरी होता है?

योग्यता-विस्तार

विद्यार्थी प्रवृत्ति : उपभोक्ता न्यायालय में शिकायत करते हेतु एक आवेदन तैयार करें।

शिक्षक प्रवृत्ति : विद्यार्थियों को 'जागो ग्राहक जागो' के संबंध में जानकारी दें तथा उनमें इस हेतु जागरूकता फैलाएँ।

⊙