

उपभोक्ता कौन है ?

हम सभी वस्तुओं और सेवाओं के उपभोक्ता हैं। इस अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता की परिभाषा इस प्रकार है: "ऐसा व्यक्ति जो कोई वस्तु खरीदने, सेवा खपना सेवाएं भाड़े पर लेने के लिए कुछ भुगतान करता अथवा करने का वचन देता है अथवा आर्थिक रूप से भुगतान करता है तथा जो भुगतान का वचन देता है अथवा अस्वीकृत भुगतान की कोई किश्ति अपनाता है।"

सेवा से तात्पर्य

- ऐसी सभी सेवाओं से है जो मूल्य लेकर प्रयोगकर्ता को उपलब्ध कराई जाती हैं इसमें बैंक, बीमा, परिवहन, विद्युत, भोजन, निवास, भवन निर्माण, मनोरंजन, आर्मीड-प्रमोद, समाचार पत्र, तार, दूरभाष, रेल आदि:
- * उपयोग की अवधि समाप्त होने के पश्चात् बेची जा रही औपधियाँ या साधन पदार्थ।
- * अपने प्रतिष्ठान से कोई वस्तु खरीदने के लिये बाध्य करना।

कौन शिकायत दर्ज करा सकता है ?

- * उपभोक्ता।
- * कोई भी पंजीकृत स्वयं सेवी संगठन
- * केन्द्रीय सरकार
- * राज्य सरकार/सब राज्य क्षेत्र प्रशासन
- * समान हितवाने उपभोक्ताओं का समूह।

क्या शिकायत दर्ज कराई जा सकती है ?

अधिनियम के अंतर्गत निम्न परिस्थितियों में लिखित शिकायत दर्ज कराई जा सकती है:-

- * व्यापारी द्वारा व्यापार के अनुचित तरीके अपनाने के परिकामस्वरूप हुई क्षति या हानि।
- * यदि खरीदी हुई वस्तुओं में कोई दोष है।
- * यदि भाड़े पर ली गई/प्राप्त की गई सेवाएं किसी भी प्रकार से दोषपूर्ण हैं।
- * यदि आप के वस्तुओं पर प्रदर्शित निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य मांगा गया है; या मूल्य निर्धारित किया गया है या जो कि किसी कानून के अंतर्गत कुछ समय के लिए प्रावधान किया गया है।

नोट.-स्वरोजगार में सगे व्यक्ति आजीविका कमाने के लिए खरीदी गई वस्तुओं में पाई गई कथियों को दूर करने के लिए भी शिकायत कर सकते हैं।

कहाँ शिकायत दर्ज करा सकते हैं ?

- जिला फोरम.-यदि किसी वस्तु या सेवा का मूल्य और मांगा गया हर्जना पांच लाख रुपये से कम है।
- राज्य आयोग.-पांच लाख रुपये से अधिक और बीस लाख रुपये से कम।
- राष्ट्रीय आयोग.-बीस लाख रुपये से अधिक।

सभी जिला मुख्यालयों पर जिला फोरम को संगठित किया गया है। राज्य आयोग सभी राज्यों की राजधानियों में स्थित हैं। उनके पते और दूरभाष नंबर के लिए राज्य के साथ एक नागरिक पूर्ति/उपभोक्ता मामलों के विभाग से संपर्क करें। राष्ट्रीय आयोग पांचवां तल, ए ब्लॉक, जयप्रिय भवन, नई दिल्ली में कार्य कर रहा है।

कैसे ?

- * शिकायत मूल वाद के एक वर्ष के अंदर की जा सकती है।
- * शिकायत दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगता। हफ्तेनाम (अपघ पत्र) के लिए स्टॉप-पेपर की आवश्यकता नहीं होती। शिकायत स्वयं शिकायतकर्ता द्वारा या उसके किसी अधिकृत एजेंट या डाक द्वारा भेजी जा सकती है।
- * प्रतिवादी पार्टी से नोटिस प्राप्त करने के 3 महीनों के अंदर ही मंच/आयोग द्वारा शिकायतों का निर्णय करना होता है। जब वस्तुओं के परीक्षण या विश्लेषण की आवश्यकता पड़ती है तो शिकायतों का निर्णय पांच महीनों के अंदर किया जाता है।
- * आमतौर पर नंबों की शिकायत की तीन से पांच प्रतियां देनी होती हैं।

क्या विवरण शिकायत में होनी चाहिए ?

शिकायत में निम्न विवरण होने चाहिए.-

- * शिकायतकर्ता का नाम एवं पूरा पता।
- * प्रतिवादी पार्टी या पार्टियों, जैसे भी हों, का पूरा नाम एवं पता।
- * खरीदारी/सेवा उपलब्ध करने की तारीख।
- * विचारार्थ भुगतान की गई राशि।
- * वस्तुओं का प्रकार गुणवत्ता सहित/सेवाओं की प्रकृति।
- * क्या शिकायत व्यापार के अनुचित तरीके/दोषपूर्ण वस्तुएं/अपर्याप्त सेवा/निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य की मांग से संबंधित है।
- * बिल/वाउचर/रसीद की प्रतियां और यदि कोई पत्राचार किया गया है, उनकी प्रतियां, जो भी हों।
- * मांगी गई राहत-स्थानांतरण, प्रतिस्थापन या क्षतिपूर्ति।