



ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 1986

ಬಳಕೆದಾರರು ತಾವೇ ಖುದ್ದಾಗಿ ತಮ್ಮ ಹಿತವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಿ ಎಂಬ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರವು 1986ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ ಎಂಬ ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಸರಳ ಕಾನೂನನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ಈ ಕಾಯ್ದೆಯು ಸ್ಥೂಲ ಪರಿಚಯ ಮಾಡಿಕೊಟ್ಟಿರುವುದು ಅವಶ್ಯ.



ಯಾವುದು 'ದೂರು'?

ಬಳಕೆದಾರರು ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾದನೆಗಳನ್ನು 'ದೂರು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಳಕಂಡವುಗಳನ್ನು 'ದೂರು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

- ◆ ಅನುಚಿತ ಮತ್ತು ನಿರ್ಬಂಧಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಎರಡು ವರ್ಷದಷ್ಟು ಹಳೆಯದಾಗಿರುವ ವಾಹನವನ್ನು ಹೊಸತು ಎಂದು ನಂಜಿಸಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು

◆ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಯಾವುದಾದರೂ ದೋಷದಿಂದ ಕೂಡಿರುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರೊಬ್ಬರು ಖರೀದಿಸಿದ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮೊದಲ ದಿನದಿಂದಲೇ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ದೋಷಪೂರಿತ ಸರಕು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

◆ ಬಳಕೆದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬೆಲೆ ಪಡೆಯುವುದು. ಇದು ನಾಲ್ಕು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇದೆ. (ಎ) ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದು ಮಾರಾಟಗಾರರು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು (ಬಿ) ಪ್ಯಾಕೆಟ್ ಮೇಲೆ ಮುದ್ರಿಸಿರುವ ಬೆಲೆಗಿಂತ ಅಧಿಕ ಬೆಲೆ ಪಡೆಯುವುದು (ಸಿ) ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಿರುವ ಬೆಲೆಗಿಂತ ಅಧಿಕ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು (ಡಿ) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಬಳಕೆದಾರರ ನಡುವೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು.

- ◆ ಮಾರಾಟದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೆ ಉಪಯೋಗಿಸುವ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಜೀವಕ್ಕೆ ಅಪಾಯ ಉಂಟುಮಾಡುವಂತಿದ್ದರೆ.

ಯಾರು ಬಳಕೆದಾರರಾಗುತ್ತಾರೆ?

- ◆ ಹಣವನ್ನು ಕೊಟ್ಟು ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಈ ವ್ಯಕ್ತಿ ಹಣವನ್ನು ಕೊಟ್ಟಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೊಡುತ್ತೇನೆಂದು ಒಡಂಬಡಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಸ್ವಲ್ಪ ಹಣಕೊಟ್ಟು ಉಳಿದಿದ್ದನ್ನು ಮುಂದೆ ಕೊಡುತ್ತೇನೆಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರಬಹುದು)
- ◆ ಸರಕನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದವರ ಅಪ್ಪಣೆ ಮೇರೆಗೆ ಆ ಸರಕನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸರಕನ್ನು ವಾಣಿಜ್ಯದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಮರು ಮಾರಾಟದ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಖರೀದಿಸಿದ್ದರೆ ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಪ್ರಕಾರ 'ಬಳಕೆದಾರ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಈ ನಿಯಮಕ್ಕೊಂದು ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಖರೀದಿಸಿದ ಸರಕನ್ನು ಬಳಸಿ ಅದರಿಂದ ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ವರಮಾನದಲ್ಲಿ ಜೀವನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದರೆ ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು 'ಬಳಕೆದಾರ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಾರಣ ಇಲ್ಲಿ ಲಾಭ ಗಳಿಸುವುದೇ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲ. ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯೋಗ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಜೀವನಕ್ಕೊಂದು ಆಧಾರ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅದು ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶ ಅಣುವುದಿಲ್ಲ.

ದೋಷದಿಂದ ಕೂಡಿದ ಸರಕು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಕೆಯಾಗಿರುವ ಮತ್ತೊಂದು ಪದ 'ದೋಷ'. ಸಾಮಾನ್ಯ ಭಷೆಯಲ್ಲಿ 'ದೋಷ' ಎಂದರೆ ಒಂದು ರೀತಿಯ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ಕೊರತೆ. ಖರೀದಿಸಿದ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಸರಕಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕಾದ ಅಂಶ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ದೋಷ ಎನ್ನಬಹುದು.

ದೋಷಯುಕ್ತ ಸರಕುಗಳು ಹೇಗೋ ಅದೆ ರೀತಿ ದೋಷಯುಕ್ತ ಸೇವೆಗಳೂ ಇದೆ. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆ, ವಕೀಲರು ನೀಡುವ ಸೇವೆ, ಸಾಲಿಗೆ, ಸಂಪರ್ಕ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು, ಆರ್ಟಿಫಿಕ್ಟ್, ಇತ್ಯಾದಿ ಕೆಲ ಉದಾಹರಣೆಗಳು. ಈ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವವರು ತಾವು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯ ಸೇವೆ ನೀಡಬೇಕು. ಹಾಗೆ ನೀಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದು ದೋಷಪೂರಿತ ಸೇವೆ ಎನಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.



ಯಾವುದು ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿಯನ್ನು 'ಅನುಚಿತ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದೆ.

- ◆ ಯಾವುದಾದರೂ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಣಮಟ್ಟ, ತೂಕ, ಅಳತೆ, ಪ್ರಮಾಣ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು.
- ◆ ಹಳೆಯದಾದ ಸರಕನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಿ ಅದಕ್ಕೆ ಬಣ್ಣ ಬಳಿದು ಅಥವಾ ರೀಕಂಡೀಷನ್ ಮಾಡಿ ಅದನ್ನು ಹೊಸ ಸರಕು ಎಂದು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
- ◆ ಇನ್ನಾವುದೂ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಪ್ರತಿಷ್ಠಿತ ಕಂಪನಿಯ ಅಂಗೀಕಾರ ಅಥವಾ ಮಾನ್ಯತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಆ ರೀತಿ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಸುಳ್ಳು ವಿಶ್ವಾಸ ನೀಡಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
- ◆ ಯಾವುದೇ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಸುಳ್ಳು ಹೇಳುವುದು



- ◆ ಸರಕು ಇಂತಿಷ್ಟು ದಿನ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುತ್ತದೆ ಎಂದು ವಾಗ್ದಾನ ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಆ ರೀತಿ ವಾಗ್ದಾನ ನೀಡುವುದು
- ◆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಸುಳ್ಳು ಜಾಹಿರಾತು ನೀಡಿ
- ◆ ಒಂದು ಸರಕನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮತ್ತೊಂದು ಸರಕನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಸುಳ್ಳು ಜಾಹಿರಾತು ನೀಡುವುದು
- ◆ ಉಚಿತ ರಿಫ್ಲೆಕ್ಟ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೆಳೆದು ಮೂಲ ಸರಕಿನ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
- ◆ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಿ ಅದರ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸದೇ ಇರುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ.



ನಿರ್ಬಂಧಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ

ಈ ಕಾಯ್ದೆಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ಬಂಧಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ ಎರಡು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗಬಹುದು. ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವವರು ಬೇಕೆಂದೇ ಆ ಸರಕನ್ನು ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಬಹುದು. ಹಾಗೆ ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಸರಕಿನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬೆಲೆ ಹೆಚ್ಚಾಗುವ ಕಾರಣ ಅವರು ಲಾಭ ಗಳಿಸಬಹುದು. ಒಂದು ವಸ್ತುವನ್ನು ಖರೀದಿಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತೊಂದು ವಸ್ತುವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತೊಂದು ರೀತಿಯ ನಿರ್ಬಂಧಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅಡಿಗೆ ಅನಿಲ ವಿತರಕರು ಗ್ಯಾಸ್ ಸಿಲಿಂಡರ್ ವಿತರಿಸುವಾಗ ಗ್ಯಾಸ್ ಸ್ಟಾಪ್ ಖರೀದಿಸಲೇಬೇಕೆಂದು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದು. ಶಾಲೆಯಲ್ಲೇ ನೋಟ್‌ಬುಕ್, ಪಠ್ಯಪುಸ್ತಕ, ಸಮವಸ್ತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿ ಖರೀದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದು ಸಹ ನಿರ್ಬಂಧಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿ.

ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ



ಖರೀದಿಸಿದ ಸರಕು ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದೋಷ ಕಂಡು ಬಂದರೆ ಬಳಕೆದಾರರು ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಇದೇ ಈ ಕಾಯ್ದೆಯ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶ.

ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರು ಹೀಗೇ ಇರಬೇಕೆಂಬ ನಿಯಮವಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಬಳಕೆದಾರರು ಕೆಲವೊಂದು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯವಾದವನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

- ◆ ಬಳಕೆದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ
- ◆ ಕುಂದು ಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಳಕೆದಾರರು ನಡೆಸಿರುವ ಪ್ರಯತ್ನದ ವಿವರ
- ◆ ಯಾರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೋ ಅವರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ
- ◆ ಯಾವ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೋ ಅದರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ
- ◆ ಯಾವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದರ ವಿವರ.

ಇದರಲ್ಲಿ ದೂರು ಉದ್ಭವಿಸಲು ಕಾರಣ, ಅದರ ಸ್ವರೂಪ ಇತ್ಯಾದಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- ◆ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಪರಿಹಾರ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು
- ◆ ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ

ದೂರು ಪತ್ರದ ಜೊತೆ ಯಾವ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೋ ಅದನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆ. ಉದಾ: ಬಲ್, ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ರಸೀದಿ, ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಡಿಡಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರ ವಿವರ. ಬಳಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರ ನಡುವೆ ನಡೆದ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರ, ದೂರವಾಣಿ ಮಾತುಕತೆಯ ವಿವರ, ಇ-ಮೇಲ್ ವ್ಯವಹಾರವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರ ದಾಖಲೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ದೂರು ಸರಕು/ಸೇವೆ ಖರೀದಿಸಿದಾಗಿನಿಂದ ಕುಂದು/ಕೊರತೆ ಉದ್ಭವಿಸಿದ ಹಂತದ ವರೆಗೆ ಏನೆಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆದಿದೆಯೋ ಅದೇಲ್ಲಕ್ಕೂ ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆ ಇರುವುದು ಒಳಿತು.

ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

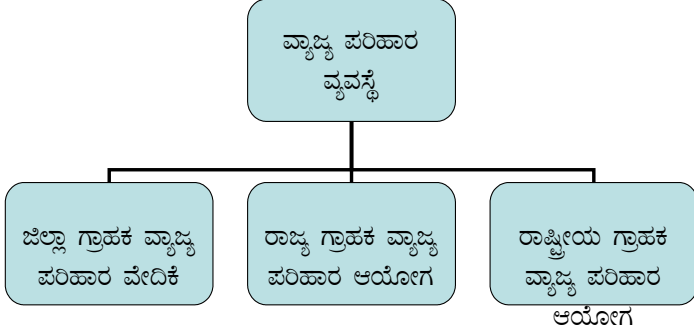
ಯಾರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೋ ಅವರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಾಸಿಸುವ ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುವವರು ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೋ ಅಲ್ಲಿಯೂ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಯಾವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೋಷ ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಯಿತೋ ಅಲ್ಲಿಯೂ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನೆನಪಿಡಿ:

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇರುವ ಕಾಲಾವಕಾಶ 'ಎರಡು' ವರ್ಷಗಳು ಮಾತ್ರ. ಸಮಸ್ಯೆ ಉದ್ಭವಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇರುವ ಕಾಲಾವಕಾಶ 30 ದಿನಗಳು. ವೇದಿಕೆ ಯಾವ ದಿನ ತನ್ನ ತೀರ್ಮಾನ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೋ ಆ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅನುಸಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮೂರು ಹಂತದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.



ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಜಿಲ್ಲೆಯಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ನೀವು ಕೇಳುವ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.20 ಲಕ್ಷ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಗಳ ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಆಹಾರ, ನಾಗರಿಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಇಲಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗದ ವೆಬ್‌ತಾಣ [http://kscdrc.kar.nic.in]ದಲ್ಲೂ ಈ ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯ.

ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ರಾಜ್ಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ ರಾಜಧಾನಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. ನೀವು ಕೇಳುವ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.20 ಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಮೀರಿದ್ದರೆ ಅದರ ರೂ.1 ಕೋಟಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ ನೀಡುವ ತೀರ್ಮಾನವು ನಿಮಗೆ ಸರಿ ಎಂದು ತೋರದಿದ್ದರೆ ನೀವು ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ರಾಷ್ಟ್ರದ ರಾಜಧಾನಿ ನವದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿದೆ. ನೀವು ಒಂದು ಕೋಟಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತದ ಪರಿಹಾರ ಕೇಳ ಬೇಕೆಂದಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗದ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ:

Upphokta Nyay Bhawan,
'F' Block, GPO Complex,
INA, New Delhi-110 023
Fax No: 24651505
Telephone Nos: 011-24608801, 24608802,
24608803, 24608804

ನಿಷ್ಠು ಪ್ರತಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಾದರೆ ಮೂರು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿನ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಏನು ಪಕ್ಷದವರ [ಯಾರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೋ ಅವರು] ಸಂಖ್ಯೆ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆ ನೀಡುವ ತೀರ್ಮಾನವು ನಿಮಗೆ ಅಸಮಾಧಾನಕರ ವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸರಿಯಲ್ಲವೆಂದು ತಿಳಿದರೆ ನೀವು ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ತದನಂತರ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅವಕಾಶವಿದೆ. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇರುವ ಕಾಲಾವಕಾಶ 30 ದಿನಗಳು. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವಿದ್ದರೆ ರಾಜ್ಯ

ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅರ್ಜಿ ಶುಲ್ಕ

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಅರ್ಜಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರ ವಿವರ ಹೀಗಿದೆ:

ಸಂಖ್ಯೆ	ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ	ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅರ್ಜಿ ಶುಲ್ಕ
1	ಬಡತನ ರೇಖೆಗಿಂತ ಕೆಳಗಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅಂತರ್ಜನ ಅನ್ನ ಯೋಜನಾ ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಂದಿದ್ದು ಕೇಳುವ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದರೆ	ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವಿಲ್ಲ
2	ಇತರರು ಕೇಳುವ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ	ರೂ.100
3	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದ್ದು ರೂ.5 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗೆ	ರೂ.200
4	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದ್ದು ರೂ.10 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ	ರೂ.400
5	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿದ್ದು ರೂ.20 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ	ರೂ.500
6	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.20 ಲಕ್ಷದಿಂದ ರೂ.50 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗೆ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ	ರೂ.2000
7	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.50 ಲಕ್ಷದಿಂದ ರೂ.1 ಕೋಟಿಯ ವರೆಗೆ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ	ರೂ.4000
8	ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ರೂ.1 ಕೋಟಿಗೂ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ	ರೂ.5000

ಯಾವ ಸಲಹಾರ ಕೇಳಬಹುದು?

ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ಆಯೋಗದಲ್ಲ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಬಳಕೆದಾರರು ತಮಗೆ ಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು. ಹಾಗೆಂದ ಮಾತ್ರಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಲಾಭಗಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬಾರದು. ಪರಿಹಾರ ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲೇ ಇರಬೇಕೆಂದಿಲ್ಲ. ಕೆಲಕಂಡ ಯಾವುದಾದರೂ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು:

- ◆ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಸರಕಿನಲ್ಲಿರುವ ದೋಷವನ್ನು ತೆಗೆದು ಹಾಕುವುದು ಅಥವಾ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು
- ◆ ಬದಲಿ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಸರಕನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಕೇಳುವುದು
- ◆ ನೀಡಿರುವ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಂತೆ ಕೇಳುವುದು
- ◆ ಅನುಭವಿಸಿದ ನಷ್ಟ, ನೋವು ಇತ್ಯಾದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಕೇಳುವುದು
- ◆ ಅನುಚಿತ ಅಥವಾ ನಿರ್ಭಂದಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ಕೇಳುವುದು
- ◆ ಅಪಾಯಕಾರಿ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಸರಕನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಿಂದ ಹಿಂಪಡೆಯುವಂತೆ ಕೇಳುವುದು

ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಆಯೋಗ ನೀಡುವ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ಎದುರ ಪಕ್ಷದವರು ಇಂತಿಷ್ಟು ದಿನದಲ್ಲ ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತೀರ್ಮಾನವಿಲ್ಲೇ ನಮೋದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ಆಜರಣೆಗೆ ತರದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಜೈಲು ಶಿಕ್ಷೆಗೆ ಗುರಿಪಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಅವರ ವಿರುದ್ಧ ದಂಡ ವಿಧಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆಯಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶವಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಮಾಲಿಕೆ :

- 1.ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
- 2.ತೂಕ ಮತ್ತು ಅಳತೆ
- 3.ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಅಧಿನಿಯಮ
- 4.ಹಾದಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹಿರಾತುಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮಾಲಿಕೆ :

1. ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕು ಕ್ಲಬ್ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಯ ಪತ್ರ
2. ಚರ್ಚಾಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಬಂಧ ಸ್ಪರ್ಧೆಗೆ ಬಳಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳು
3. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಬಗ್ಗೆ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ
4. ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಕರ ಕೃಪಿಡಿ

ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೃಪಿಡಿಯನ್ನು ವಾಣಿಜ್ಯೋತ್ತರ ಉಪಯೋಗಕ್ಕೆ ಇದನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಹಾಗೆ ಬಳಸಿಕೊಂಡಲ್ಲಿ ಆ ಪ್ರಕಟಣೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೇಟ್‌ನ ಆಧಾರ ಎಂದು ನಮೂದಿಸಿ ಅದರ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನಮಗೆ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಿ



CREAT

ಬೆಂಗಳೂರು ನಗರ ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿ ಕೇಂದ್ರ

[ಸಹಕಾರ : ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ಆಹಾರ, ನಾಗರಿಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಇಲಾಖೆ]

900, 15 ರಸ್ತೆ, ಮೊದಲನೆ ಹಂತ, ಚಂದ್ರಾ ಬಡಾವಣೆ, ನಾಗರಭಾವಿ ಅಂಚೆ ಬೆಂಗಳೂರು - 560072

ದೂರವಾಣಿ: 080-23181648, ಇಮೇಲ್: contactcreat@gmail.com, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ : www.creatindia.org