



सत्यमेव जयते

उपभोक्ता मार्गदर्शिका



जागो ग्राहक जागो



उपभोक्ता मामले विभाग
भारत सरकार





मि हकडरक ekxzf' kzk



l g'sk feJk

चेयर प्रोफेसर एवं कोआर्डिनेटर
उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र

t h, u- Jhdqju

परामर्शदाता
उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र

l iuk p<<k

असिस्टेंट प्रोफेसर
उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र

हिन्दी अनुवाद

ohjshzukfk feJ

अनुसंधान अधिकारी
उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र

उपभोक्ता मामले विभाग
भारत सरकार

© उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार एवं उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान

ISBN : 81-86641-57-2

2015

Price : Rs. 150



मुद्रण : न्यू यूनाइटेड प्रोसेस, ए 26, फेस-2, नारायणा इंडस्ट्रियल एरिया, नई दिल्ली-110028

jk foykl ikl oku
RAM VILAS PASWAN



उपभोक्ता मामले,
खाद्य और सार्वजनिक वितरण
मंत्री

भारत सरकार

नई दिल्ली-11000 001

MINISTER

FOR CONSUMER AFFAIRS,
FOOD & PUBLIC DISTRIBUTION
GOVERNMENT OF INDIA
NEW DELHI-110 001

1 nsk

यह प्रसन्नता की बात है कि उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ताओं को शिक्षित और सशक्त बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के साथ मिलकर उपभोक्ता मार्गदर्शिका नामक एक पुस्तिका प्रकाशित कर रहा है। काफी समय से इस पुस्तिका की आवश्यकता महसूस की जा रही थी। इस पुस्तिका में उपभोक्ताओं को उनके शोषण के विरुद्ध प्रदान किए गए अधिकारों, उत्तरदायित्वों एवं उनके संरक्षण के बारे में सरल भाषा में व्यापक जानकारी सचित्र उपलब्ध कराई गई है।

मुझे विश्वास है कि इस पुस्तिका में उपलब्ध कराई गई बहुमूल्य जानकारी का उपभोक्ता भरपूर लाभ उठाएँगे तथा इसे अपने परिवार एवं मित्रों के साथ साझा करेंगे। यह महत्वपूर्ण है कि उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं दायित्वों के प्रति जागरूक बनाया जाए। इस पुस्तिका से उपभोक्ताओं को बड़े पैमाने पर लाभ मिल सके, इसके लिए मैं राज्य सरकारों एवं अन्य हितधारकों से अनुरोध करूँगा कि इस पुस्तिका का विभिन्न भाषाओं में अनुवाद किया जाए।

पुस्तिका को प्रकाशित करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग तथा उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को बहुत-बहुत बधाई एवं शुभकामनाएँ।

fnukd% 30-06-2015

LFku%ubZfnYyh

jk foykl ikl oku½

Office : Room No. 179, Krishi Bhawan, New Delhi-110001. 011-23070637, 23070642, Fax : 011-23386098.
Resi. : 12, Janpath, New Delhi-110001. 011-23015249, 23017681

सी. विश्वनाथ

I fpo

C. VISWANATH

Secretary

Tel.: 011-23782807, 23070121

Fax: 011-23384716

E-mail: secy-ca@nic.in



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
मि HDrk ekeys foHkx
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

Government of India
MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND
PUBLIC DISTRIBUTION
Department of Consumer Affairs
KRISHI BHAWAN, NEW DELHI-110001

i kDdFku

वैश्वीकरण एवं उदारीकरण ने वस्तुओं और सेवाओं के लिए विश्वव्यापी बाजार के साथ राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के संबंधों को विस्तृत और गहरा कर दिया है। अंतर्राष्ट्रीय सीमाओं के पार पूँजी, वस्तुओं और सेवाओं के आदान-प्रदान के परिणामस्वरूप व्यापार की बाधाएँ दूर हुई हैं तथा वैश्विक बाजारों के एकीकरण में तेजी आई है। इससे उपभोक्ताओं के लिए विकल्प बढ़े हैं, लागत कम हुई है, क्षमता में वृद्धि हुई है और उपभोक्ताओं के पैसे का सही मूल्य मिलने लगा है। हालांकि, इसी समय वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता के साथ ही व्यापारियों एवं सेवाप्रदाताओं के भ्रामक, अनुचित एवं अनैतिक व्यवहार उपभोक्ताओं के लिए चिंता के सबब बने हुए हैं।

उपभोक्ताओं के लिए बाजार जटिल होते जा रहे हैं, उपयुक्त विकल्प के लिए बड़ी मात्रा में जानकारी बढ़ाना और उसकी प्रक्रिया खोजना उपभोक्ता की जरूरत है। इसलिए उपभोक्ता को नुकसान से बचाने और उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने के लिए कौशल, ज्ञान और समझदारी से युक्त उपभोक्ता शिक्षा आवश्यक बन गई है।

ऐसे में, उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों, दायित्वों के साथ ही बाजार में उपलब्ध उनके संरक्षण के बारे में विश्वसनीय जानकारी पहुँचाने की जरूरत है। उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के साथ मिलकर उपभोक्ता मार्गदर्शिका का प्रकाशन इस दिशा में एक कदम है। यह पुस्तिका उपभोक्ता को जरूरत के अनुसार सूचित होने का विकल्प प्रदान करती है, जिससे वह सही निर्णय ले सके, खुले बाजार में मापतौल के संभावित खतरों तथा भ्रामक प्रथाओं से अपनी सुरक्षा कर सके और लाभ प्राप्त करने में सक्षम बन सके। बदलते उपभोक्ता परिदृश्य में इसका प्रयोग आसान तथा व्यवहारिक है।

मुझे विश्वास है कि उपभोक्ताओं के लिए यह पुस्तिका उपयोगी सिद्ध होगी। साथ ही मैं विभिन्न हितधारकों विशेषकर स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों से उपभोक्ताओं को शिक्षित और सशक्त बनाने के लिए इस पुस्तिका का उपयोग करने का अनुरोध करता हूँ।

fnukd%23-06-2015

LFku%ubZfnYyh



www.jagograhakjago.in

सी विश्वनाथ
1/4 h fo'ouk1/2

i Lrkouk

उपभोग जीवन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। वैश्वीकरण, उदारीकरण और तकनीकी आविष्कारों के कारण खपत की गति और दायरे में वृद्धि हुई है। ऐसे में जब उत्पाद और बाजार तेजी से जटिल होते जा रहे हैं, उपभोक्ता को सशक्त और शिक्षित बनाने की जरूरत है, ताकि वे कुशल और सूचित हो अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों को समझ सकें। उपभोक्ताओं को सशक्त, सक्षम और आत्मनिर्भर बनाना उपभोक्ता शिक्षा के उद्देश्य हैं। सशक्त उपभोक्ता सही निर्णय लेने में सक्षम होते हैं, अपने अधिकारों को जानते हैं तथा जब उनके अधिकारों का हनन होता है, तो शिकायत दर्ज कराके उसके समाधान की माँग कर सकते हैं। सशक्त उपभोक्ता जो अपने अधिकारों की रक्षा के लिए दृढ़तापूर्वक शिकायत दर्ज कराते हैं वे कुछ नया और बेहतर करने के लिए व्यवसायों की मदद करने में भी प्रभावी होते हैं। उपभोक्ता शिक्षा नागरिकों को और अधिक सक्रिय तथा सूचित बनाकर समाज को लाभ भी पहुँचाता है।

उपभोक्ता के लिए एक वाहन की तरह कार्यात्मक सक्षमता और संतुष्टि दोनों में सुधार हेतु दुनियाभर के सार्वजनिक नीति-निर्माताओं, उपभोक्ता संरक्षण कर्मियों, शिक्षाविदों, तथा व्यवसाय अधिकारियों की रुचि उपभोक्ता शिक्षा के क्षेत्र में तेजी से बढ़ रही है। उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार ने उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के साथ मिलकर 'उपभोक्ता मार्गदर्शिका' नामक इस पुस्तिका को प्रकाशित किया है। इस पुस्तिका के माध्यम से सामान्य उपभोक्ता के सवालों का जवाब प्रदान करने तथा एक उपभोक्ता के रूप में उनकी समस्याओं का व्यावहारिक तरीके से समाधान सुझाकर उन्हें सशक्त बनाने का प्रयास किया गया है। इस पुस्तिका में उपभोक्ता से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान की गई है, जो उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की रक्षा करने तथा उनके द्वारा खर्च किए गए पैसे का सही मूल्य प्राप्त करने में मदद कर सकती है। हम विविध स्रोतों, विशेषकर इंटरनेट और विभिन्न विभागों/संगठनों के प्रकाशन सामग्री का उपयोग करने की बात स्वीकार करते हैं। हम इन सामग्रियों पर कोई भी कॉपीराइट का दावा नहीं करते हैं। उपभोक्ताओं को पूर्ण सूचना उपलब्ध कराने मात्र के लिए इसका उपयोग किया गया है।

हम, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के पूर्व सचिव श्री केशव देसीराजू, अपर सचिव श्री जी. गुरुचरन, पूर्व संयुक्त सचिव श्री मनोज कुमार परीदा सहित विभाग के अन्य सभी अधिकारियों के आभारी हैं जिन्होंने बहुमूल्य जानकारी और सहयोग प्रदान कर इस पुस्तिका को तैयार करने में हमारी भरपूर मदद की।

फुल%22 t w] 2015

LFku%ubZfnYyh

l q'sk feJk

t h, u- Jhdqju

l iuk p<<k

fo"k, &l ph

l ns'k

i "B

i kDdFku

iii

i Lrkouk

v

vii

mi HkDrk l j{k k dh vlo' ; drk

1

उपभोक्ता कौन है?

2

उपभोक्ता कौन नहीं है?

2

वस्तु क्या है?

2

दोष क्या है?

2

सेवाएं क्या हैं?

3

सेवा में कमी क्या है?

3

अनैतिक व्यापारिक व्यवहार क्या है?

3

प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार क्या है?

5

mi HkDrk l j{k k dsfy, l a Dr jKVa ds ekZunZk

5

Hkjr eami HkDrk l j{k k

6

l lekt d&vKFKZl U; k; vls Hkjr dk l fo/ku

8

mi HkDrk l j{k k vf/ku; e & ely dk i RFlj

9

अधिनियम के अंतर्गत कौन से अधिकार प्रदान किए गए हैं?

10

उपभोक्ता संरक्षण परिषदें क्या हैं?

11

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियां क्या हैं?

11

शिकायत कब दर्ज कराई जा सकती है?

12

शिकायत कौन दर्ज करा सकता है?

12

शिकायत कहां दर्ज कराई जा सकती है?

13

उपभोक्ता मंचों के क्षेत्राधिकार क्या हैं?

14

शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या कोई शुल्क लगता है?

14

शुल्क के भुगतान से क्या कोई छूट नहीं है?

15

शिकायत कैसे दर्ज कराते हैं?

15

उपभोक्ता मंचों में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया क्या है?

15

मंचों में शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या वकील की सेवा लेना जरूरी है?

16

शिकायत के साथ कौन से विवरण प्रस्तुत किए जाने चाहिए?

16

शिकायत दर्ज कराने की समय-सीमा क्या है?

16

अपील के क्या प्रावधान हैं?

16

उपभोक्ता मंच द्वारा उपभोक्ता के लिए कौन सी राहत उपलब्ध हैं?	17
उपभोक्ता संरक्षण के लिए नोडल एजेंसी कौन सी है?	17
क्या आप जानते हैं?	18
mi HkDrk f' kdk; r fuokj .k	19
प्रामाणिक जानकारी और परामर्श उपभोक्ता कहां से प्राप्त कर सकते हैं?	19
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन	19
स्थानीय भाषा में सूचना तथा मार्गदर्शन उपभोक्ता कहां से प्राप्त कर सकता है?	20
राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन	20
राज्य हेल्पलाइन नंबर	21
राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन ज्ञान संसाधन प्रबंधन पोर्टल (SCHKRMP) क्या है?	21
मध्यस्थता क्या है? इसके माध्यम से विवादों को कैसे हल किया जा सकता है?	22
मध्यस्थता के क्या लाभ हैं?	23
ग्राहक सुविधा केन्द्र क्या हैं?	23
xqlORk vk' okl u	23
मानक क्या है?	24
क्या सभी विनिर्माताओं के लिए भारतीय मानकों को अपनाना अनिवार्य है?	25
उपभोक्ता, भारतीय मानकों के अनुरूप वस्तुओं की पहचान कैसे करता है?	25
आई.एस.आई. चिन्ह क्या है?	25
आई.एस.आई. चिन्हित उत्पाद के बारे में शिकायत कैसे दर्ज कराई जाती है?	26
हॉलमार्किंग क्या है?	27
हॉलमार्किंग की विशेषताएं	27
हॉलमार्किंग योजना कौन चलाता है?	28
हॉलमार्क सोने की वस्तुओं में क्या देखा जाना चाहिए?	28
सोने की वस्तु को हॉलमार्क कराने के लिए जौहरी को कितनी लागत आती है?	29
चांदी की वस्तुओं को हॉलमार्क कराने के लिए कितनी लागत आएगी?	29
एगमार्क क्या है?	30
शाकाहारी और मांसाहारी के चिन्ह क्या है?	30
आईएसओ चिन्ह क्या है?	30
सिल्क मार्क क्या है?	31
वूल मार्क क्या है?	31
होलोग्राम क्या है?	31
हैंडलूम मार्क क्या है?	31
इको मार्क क्या है?	32
पुनर्चक्रण चिन्ह क्या है?	32
बीईई लेबल क्या है?	32
भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (FSSAI) के लोगो का क्या महत्व है?	33

vf/kdre [kɔjk eʃ;	34
vf/kdre [kɔjk eʃ; dk D; k rkk̄; ZgS	34
पैकबंद वस्तुओं पर अनिवार्य घोषणा	34
एक उपभोक्ता को खरीदी गई वस्तु की पैकेजिंग पर क्या देखना चाहिए?	34
Hked foKki u	36
भ्रामक विज्ञापन क्या हैं?	36
भ्रामक विज्ञापन कितने प्रकार के होते हैं?	36
वर्तमान में भ्रामक विज्ञापनों को रोकने के लिए कौन से कानून उपलब्ध हैं?	37
विज्ञापनों के वर्तमान स्वरूप में विनियमित करने की शक्ति किसके पास है?	37
भ्रामक विज्ञापनों को कौन नियंत्रित करता है और इनकी कार्यप्रणाली क्या है?	38
क्या भारतीय विज्ञापन मानक परिषद सरकारी निकाय है?	38
भ्रामक विज्ञापनों के खिलाफ उपभोक्ता कैसे शिकायत दर्ज करा सकते हैं?	38
उपभोक्ता कहां शिकायत कर सकते हैं?	38
शिकायतकर्ता की गोपनीयता की रक्षा भारतीय विज्ञापन मानक परिषद कैसे करता है?	39
क्या शिकायत दर्ज कराने के लिए शिकायतकर्ता को शुल्क देना पड़ता है?	39
यदि, उपभोक्ता मंच में शिकायत दर्ज कराई जाए तो उपभोक्ता किस तरह की राहत प्राप्त कर सकता है?	39
टेलीविजन चैनलों पर प्रसारित किए जा रहे कार्यक्रमों के लिए उपभोक्ता कहां शिकायत कर सकते हैं?	39
ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल (BCCC) के अधिकार-क्षेत्र में कौन से प्रसारक आते हैं?	40
शिकायत कैसे तैयार करते हैं?	40
क्या मैं सीधे ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल (BCCC) में शिकायत दर्ज करा सकता हूँ?	40
ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल द्वारा शिकायत निवारण की समय-सीमा क्या है?	41
ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल द्वारा शिकायतों का कैसे निपटारा किया जाता है?	41
क्या फिल्मों और फिल्म के वीडियो भी इस तंत्र की परिधि में आते हैं?	41
vk/kj	41
आधार क्या है?	42
आधार के लिए विनियामक निकाय कौन है?	42
आधार के लिए पात्रता क्या है?	42
क्या आधार स्मार्ट कार्ड है?	42
क्या सभी का आधार के लिए नामांकन करना जरूरी है?	42
आधार के लिए पंजीकरण कराते समय कितना शुल्क लगता है?	43
आधार के लिए मैं कैसे पंजीकरण करा सकता हूँ?	43
आधार के पंजीकरण के लिए किन दस्तावेजों की जरूरत होती है?	43
किसी शिकायत या जानकारी के लिए मैं कहां संपर्क कर सकता हूँ?	43
आधार संख्या का उपयोग क्या है?	43

[k] l g {k v} ekud i f/kdj.k	44
खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 क्या है?	44
खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम के तहत विनियामक प्राधिकरण कौन है?	44
खाद्य प्राधिकरण की संरचना क्या है?	44
भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण क्या करता है?	45
खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम से उपभोक्ता को कैसे लाभ पहुंचता है?	45
खाद्य जनित बीमारियों और विदेशी वस्तुओं से संबंधित शिकायतों की जांच कौन सी एजेंसी करती है?	45
खाद्य अधिनियम बढ़ रही खाद्य अप-मिश्रण पर कैसे रोक लगाएगी?	45
राज्यों में खाद्य सुरक्षा अधिनियम के प्रवर्तन के लिए कौन सा प्राधिकरण जिम्मेदार है?	45
जीएम फूड और आर्गेनिक फूड क्या है? क्या भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण ऐसे खाद्य पदार्थों के लिए विनियामन प्रदान करते हैं?	45
खाद्य सामग्रियों को वापस लेने का क्या तात्पर्य है? इसके क्या उद्देश्य हैं?	45
दुकानों या रेस्तरां से खरीदी गई खाद्य सामग्रियों के बारे में उपभोक्ता कैसे शिकायत कर सकता है?	46
संभावित खाद्य सुरक्षा घटना की रिपोर्ट कैसे करते हैं?	46
खाद्य सुरक्षा के बारे में जानकारी कहां से प्राप्त की जा सकती है?	46
mi HDrk l ko/ku jga	46
mi HDrk v k ds fy, l q ko	47
ऑनलाइन खरीददारी	48
किसी अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले	46
; fn vki dks fdl h mRi kn ; k l ok dh [kj m nkjh ea l eL; k dk l leuk	49
djuk i M rks fu fufyf [kr dks dja%	
अपने आपको सुरक्षित करने के लिए आप क्या कर सकते हैं?	49
उपभोक्ता के दायित्व एवं सतत विकास	50
l puk dk vf/kdj vf/ku; e] 2005	52
सूचना क्या है?	52
सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत क्या जानकारी प्राप्त किया जा सकता है?	52
सूचना प्राप्त करने के लिए शुल्क क्या है?	52
LoPN Hkj r vfHk ku v} l rr fodkl	53
fofu; led	54
विनियामकों की जरूरत क्या है? वे उपभोक्ता की मदद कैसे कर सकते हैं?	54
भारत में विनियामक	54
mi HDrk fooln fuokj .k , t al ; k dh l ph	57
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग	57
राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग	57
l a dZ ds fy, mi ; l xh i rk v} njHk'k ua j	62

उपभोक्ता मार्गदर्शिका



mi HkDrk l j{k k dh vko' ; drk

किसी राष्ट्र की आर्थिक प्रणाली में उपभोक्ता महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। बाजार में उपभोक्ताओं की भूमिका प्रमुख होती है और उनके उपभोग की प्रवृत्तियाँ समाज एवं अर्थव्यवस्था को बड़े स्तर पर प्रभावित करती हैं। विपणन के आधुनिक दर्शन में, उपभोक्ता राजा है और व्यापार से अपेक्षा है कि वह उपभोक्ता को जहाँ तक संभव है संतुष्टि प्रदान करे। विश्व की विभिन्न प्रकार की वस्तुएं एवं सेवाएं उपभोक्ताओं को तकनीकी के सहारे एक पल में उपलब्ध हैं। बाजार में प्रतिदिन नए उत्पाद एवं सेवाएं पहुंच रही हैं और उनमें से बहुत सी शीघ्र ही गायब भी हो जाती हैं। सूचना-तकनीकी में आई क्रांति की वजह से उपभोक्ताओं को कई प्रकार की नई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है, उदाहरण के लिए, साइबर अपराध, प्लास्टिक मुद्रा, अवहनीय खपत, वैश्विक तापमान का बढ़ना आदि। जिस उपभोक्ता को 'राजा' के रूप में संदर्भित किया जाता है वह वास्तव में बाजार के कदाचारों का शिकार है। उत्पादक और विक्रेता का एकमात्र लक्ष्य अधिक से अधिक मुनाफा कमाना हो गया है, चाहे इसके लिए उन्हें हानिकारक प्रथाओं को अपनाना पड़े अथवा स्वीकृत मानकों के विपरीत उत्पादों का विनिर्माण ही न करना पड़े। अधिकतम मुनाफा कमाने के लिए बहुत से व्यापारी उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं और उन्हें अधिक कीमत पर खराब वस्तुओं की आपूर्ति कर देते हैं। उपभोक्ताओं को शारीरिक, पर्यावरणीय तथा अन्य खतरों से रूबरू होना पड़ता है। परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं को उनके द्वारा खर्च किए गए पैसे का सही मूल्य नहीं मिल पाता है।

औद्योगिक क्रांति तथा अंतर्राष्ट्रीय व्यापार एवं वाणिज्य के विकास ने व्यापार तथा व्यवसाय को बड़े स्तर पर विस्तार के लिए प्रेरित किया है। परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए बाजार में विभिन्न प्रकार की वस्तुएं दिखाई दे रही हैं तथा अनेक प्रकार की सेवाएं जैसे,— बीमा, परिवहन, बिजली, गृहनिर्माण, मनोरंजन, वित्त एवं बैंकिंग आदि उपभोक्ताओं को उपलब्ध हैं। बेहतर ज्ञान के साथ विनिर्माताओं एवं व्यापारियों का संगठित क्षेत्र अस्तित्व में आ गया है। इससे व्यापारियों एवं उपभोक्ताओं के बीच के रिश्ते प्रभावित हो रहे हैं तथा उपभोक्ता संप्रभुता का सिद्धांत लगभग गौड़ हो चला है। टेलीविजन, समाचार-पत्रों एवं पत्रिकाओं में वस्तुओं तथा सेवाओं के विज्ञापन उपभोक्ताओं द्वारा उनकी मांग को प्रभावित कर रहे हैं। साथ ही वस्तुओं के विनिर्माण में दोष, अथवा खामियां या उनकी गुणवत्ता, मात्रा एवं शुद्धता में गिरावट या सेवाओं में कमी होने की संभावना भी बढ़ी है। जनसामान्य

के कल्याण के लिए बाजार में मिलावटी एवं अमानक वस्तुओं की जांच की जानी चाहिए। उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने तथा उन्हें मिलावटी एवं घटिया वस्तुओं तथा सेवाओं से दूर रखने के लिए यह जरूरी है, ताकि उनके हितों को संरक्षित किया जा सके। विभिन्न कानूनों के माध्यम से उपभोक्ताओं को संरक्षित किया गया है लेकिन उपभोक्ता हितों के बेहतर संरक्षण के लिए 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया गया।

mi HkDrk dki gS



उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो स्वयं के प्रयोग के लिए अथवा स्वरोजगार के माध्यम से आजीविका चलाने के लिए, किसी वस्तु या सेवा को मूल्य अदा कर खरीदता है, अदायगी निम्न रूप में हो सकती है:

- नकद भुगतान करके
- भुगतान का वादा करके
- कुछ हिस्से का भुगतान तथा कुछ का वादा करके

इसमें वस्तु अथवा सेवा के खरीददार सहित वे सभी लाभार्थी शामिल हैं जो खरीददार की सहमति से उसका उपभोग करते हैं।

mi HkDrk dki ughagS

वह व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है जो

- मुफ्त में किसी वस्तु या सेवा को प्राप्त किया हो;
- व्यावसायिक हित के लिए किसी उत्पाद अथवा सेवा को खरीदा हो;
- सेवा के अनुबंध के तहत सेवाएं प्राप्त किया हो।

oLrqD; k gS

वस्तु का आशय सभी प्रकार की चल संपत्ति से है, (वाद योग्य दावा एवं मुद्रा को छोड़कर), इसमें माल एवं शेयर, खेत में बोई या उगाई हुई फसल, घास या अन्य जमीन से जुड़ी हुई वस्तु शामिल है, जिन्हे बिक्री से पहले तथा बिक्री के अनुबंध के तहत काटा या हटाया जा सकता है।

nkSk D; k gS

तत्कालीन नियम, विनियम, एवं कानून तथा अनुबंध के तहत वस्तुओं की गुणवत्ता, माप, असर, शुद्धता या

मापदण्डों में त्रुटि, अपूर्णता अथवा कमी, जो विक्रेता द्वारा किए गए दावे के अनुसार नहीं है, वस्तु अथवा सामग्री में दोष माने जाते हैं।

l ɔk aD; k gʌ

सेवा से तात्पर्य उन सभी प्रकार की सेवाओं से है जो उसके संभावित प्रयोगकर्ता को उपलब्ध कराई जाती है, इसमें बैंकिंग, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विद्युत आपूर्ति एवं अन्य उर्जा, अस्थायी भोजन एवं आवास या दोनों, गृह निर्माण, मनोरंजन, मनोविनोद या समाचार अथवा अन्य सूचनाओं का प्रबंधन, आदि शामिल है। किन्तु इसके अन्तर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा प्रदान किया जाना सम्मिलित नहीं है।

l ɔk ds vuçak इसका आशय मालिक और नौकर के संबंधों से है। इसमें कार्य किए जाने के लिए दिए जाने वाला आदेश तथा उसके पालन के तौर-तरीके और विधि शामिल हैं। यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में नहीं आता है।

l ɔk ds fy, vuçak & इसका तात्पर्य ऐसे अनुबंध से है जिससे सेवा प्रदान करने वाला पक्ष सेवा प्रदान करने का अधिकार प्राप्त करता है। उदाहरण के लिए— ऐसी पेशेवर एवं तकनीकी सेवाएं जो दूसरों द्वारा प्रदान की जाती हैं, जिसके विस्तृत दिशानिर्देश एवं नियंत्रण उन व्यक्तियों के अधीन नहीं होते हैं, जो उसे प्राप्त करते हैं। बल्कि स्वयं के ज्ञान एवं निर्णयों से पेशेवर कौशल का प्रदर्शन, सेवा प्रदाता द्वारा किया जाता है।

l ɔk ea deh D; k gʌ

तत्कालीन नियम, विनियम, एवं कानून तथा अनुबंध के तहत उल्लिखित किसी व्यक्ति द्वारा किए गए दावे के विपरीत सेवा की गुणवत्ता में अपर्याप्तता, कोई त्रुटि, प्रकृति एवं उसके प्रदर्शन के ढंग में कमी, सेवा में कमी है।

vuʃrd Q ki kfjd Q ogkj D; k gʌ

अनैतिक व्यापारिक व्यवहार का तात्पर्य ऐसे व्यापारिक व्यवहारों से है, जिसमें किसी उत्पाद या सेवा की बिक्री बढ़ाने के लिए अनैतिक एवं भ्रामक व्यवहारों तथा अनैतिक तरीकों को अपनाया जाता है।

ऐसे कुछ व्यवहार निम्नलिखित हैं :

➔ *Hked i ʃrfuf/kfb*

- जब वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता तथा स्तर किए गए दावे के अनुरूप न हो;
- जब पुराने और मरम्मत किए हुए उत्पाद नया बताकर बेचे जा रहे हों;



- जब विक्रेता के पास जरूरी प्रायोजकता, स्वीकृति एवं सहबद्धता न हो;
- जब वस्तु एवं सेवाओं के बारे में जिन उपयोग, सार्थकता, एवं फायदे का दावा किया गया हो और वे उस पर खरी न उतरती हों;
- जब उत्पाद अथवा सेवाएं गारंटी/वारंटी के वादे को पूरा न करती हों;
- जब उत्पाद अथवा सेवाओं के मूल्य भ्रामक हों।



- ➔ *ely&Hko ij cpus dsfeF; k vly Hked i pljA*
- ➔ *xlgdka dks yllus ds fy, i qLdkj] migkj vkn nsus dh is'kd'k t c mlgsainku djus dk dkZbjknk u glA*
- ➔ *, j smRi knka dks cpuk t ksl {te i k/kdkjh } kjk r; l j {kk ekudka ds vuq lk u glA*
- ➔ *nke c<kus ds bjns l s oLryka dh t ekf[kjh ; k ml s u"V djuk ; k vf/kd eW; okyh oLryka l s feyrs t yrs mRi knka dk cM; Lrj ij fofuekZk rkd muds nleka ea gj Qj fd; k t k l dA*
- ➔ *udyh oLryka dh is'kd'k ; k fofuekZk vFlok l okvha Hked i Fkvlka dks vi ukukA*



D; k vki t kurs gS

यदि, विक्रेता प्रदर्शित करता है

- “बिका हुआ माल वापस नहीं होगा” या
- “कोई अदला-बदली नहीं” या
- “किसी भी परिस्थिति में धन वापसी नहीं”

; g ijh rjg l svuRd Q ki kjd Q ogkj gSrFlk bl dk dkZdkuwh vk/kj ugn gS



ifrcakRed Q ki kj Q ogkj D; k gS

प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार का तात्पर्य ऐसे व्यापारिक व्यवहारों से है जिसमें मूल्यों तथा वितरण के शर्तों में हेरफेर करके अथवा बाजार में संबंधित वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति के प्रवाह को बाधित करके या इस तरह की गतिविधियों के माध्यम से अनुचित लागत उपभोक्ताओं पर थोपते हैं या प्रतिबंध लगाते हैं, जैसे—

- (क) व्यापारी द्वारा वादा की गई वस्तु की आपूर्ति या प्रदान किए जाने वाली सेवाओं की अवधि में देरी करना जिससे उनके मूल्यों में बढ़ोत्तरी हो या होने की संभावना हो;
- (ख) ऐसे व्यापारिक व्यवहार जिसमें उपभोक्ता को किसी वस्तु या सेवा जैसी भी स्थिति हो, को खरीदने, किराए पर लेने अथवा प्राप्त करने के लिए पूर्व में कहा गया हो लेकिन बाद में उससे भिन्न अथवा कम उपयोग या प्राप्त किए जाने की अपेक्षा करना।

mi HkDrk l j {k k ds fy, l a Dr jkV^a ds ekZunZk

संयुक्त राष्ट्र संघ की महासभा ने 9 अप्रैल, 1985 को एक प्रस्ताव पारित कर उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित मार्गदर्शक सिद्धांतों के प्रारूप को स्वीकार किया तथा सदस्य देशों को उपभोक्ता हितों के बेहतर संरक्षण के लिए नीतियों एवं कानूनों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया। इन मार्गदर्शक सिद्धांतों के प्रारूप में उपभोक्ता संरक्षण के बुनियादी उद्देश्यों को इंगित किया गया है। जिसके आधार पर सहमत सरकारों को राष्ट्रीय स्तर पर नीतिगत रूपरेखा को लागू करने में मदद मिल सके।



उपलब्ध कराए गए मार्गदर्शक सिद्धांतों में कहा गया था कि सरकारों को इन

दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखकर उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित मजबूत नीतियों को विकसित करना या बनाए रखना चाहिए। ऐसा करते समय सरकारों को देश के आर्थिक, सामाजिक एवं पर्यावरणीय परिस्थितियों के अनुसार उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करनी चाहिए। साथ ही देश की जनसंख्या की जरूरतों, लागत और लाभ को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। निम्नलिखित जरूरतों को प्राप्त करने के लिए दिशानिर्देश (1999 में विस्तारित) :

- (क) उपभोक्ताओं को स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के खतरों से संरक्षण प्रदान करना;
- (ख) उपभोक्ताओं के आर्थिक हितों का संरक्षण तथा उसे बढ़ावा देना;
- (ग) उपभोक्ताओं को पर्याप्त सूचनाएं मुहैया कराना जिससे वे अपनी इच्छाओं तथा जरूरतों के अनुसार सूचित एवं चयन करने में सक्षम हो सकें;
- (घ) उपभोक्ता शिक्षा के साथ ही उपभोक्ता के चयन को प्रभावित करने वाले पर्यावरणीय, सामाजिक एवं आर्थिक प्रभावों पर शिक्षा;
- (ङ.) प्रभावी उपभोक्ता शिकायत निवारण की उपलब्धता;
- (च) उपभोक्ता और अन्य प्रासंगिक समूहों अथवा संगठनों के निर्माण की स्वतंत्रता तथा उनको प्रभावित करने वाले नीति-निर्माण की प्रक्रिया में उन्हें विचार व्यक्त करने का अवसर;
- (छ) टिकाऊ उपभोग की प्रवृत्तियों को बढ़ावा देना।

Historical Background



ऐतिहासिक दृष्टि से देखा जाए जो उपभोक्ता कल्याण वैदिक युग की देन है। प्राचीन काल में मुख्यतः चार प्रकार के कार्यों को आपराधिक कृत्य माना जाता था। इसमें खाद्य सामग्री में मिलावट, तय कीमत से अधिक लेना, बाट एवं माप में छल करना तथा प्रतिबंधित सामग्रियों की बिक्री शामिल है। तत्कालीन प्रमुख ग्रंथों में इन अपराधों के लिए समय-समय पर वैधानिक कार्रवाई की सिफारिशों का उल्लेख मिलता है।

- मनुस्मृति में अनुचित व्यापारिक व्यवहार के लिए कठोर दण्ड देने का उल्लेख है।
- दोषपूर्ण बाट और माप के बारे में उल्लेख करते समय मनुस्मृति में कहा गया है कि बाट और माप विधिवत राजा द्वारा चिन्हित होना चाहिए तथा प्रत्येक छह महीने में उनका पुर्नपरीक्षण किया जाना चाहिए।
- मनुस्मृति में उल्लेख है कि सभी बेचे जाने वाली वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की दर राजा द्वारा अनिवार्य रूप से निर्धारित की जाती थी तथा उन दरों को जनसामान्य के लिए सार्वजनिक भी किया जाता था।

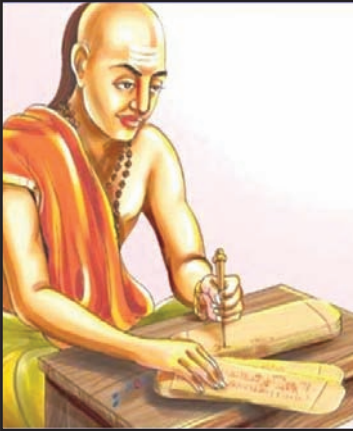
Good conduct is the supreme virtue.

आचारः परमो धर्मः ।

āchārah paramo dharmah
(manusmṛiti 1:108)

āchārah = [good] conduct [is]
paramo = *paramah* (परमः) = supreme, beyond all
dharmah = duty, virtue, quality, characteristic
[Facebook.com/PracticalSanskrit](https://www.facebook.com/PracticalSanskrit)

- कौटिल्य के अर्थशास्त्र में उपभोक्ता संरक्षण का प्रमुख स्थान है। व्यापार को विनियमित करने में राज्य की भूमिका का वर्णन है तथा उपभोक्ताओं के खिलाफ होने वाले अपराधों को रोकना राज्य के कर्तव्य के रूप में उल्लिखित है।
- अर्थशास्त्र में, सामग्रियों में मिलावट को अपराध माना गया है और इसके लिए विशेष दण्ड के प्रावधान हैं। अनाज, घी, दवा, इत्र, नमक तथा गुड़ में मिलावट करने पर अर्थदण्ड का प्रावधान है।
- व्यापारियों द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक कीमत वसूल किए जाने तथा मनमाने ढंग से होने वाले शोषण से ग्राहकों को बचाने के लिए राज्य की ओर से बाजार में बिक्री एवं खरीद योग्य सभी वस्तुओं के दाम घोषित किए जाने का उल्लेख है।
- खरीद और बिक्री के दौरान जो व्यापारी मूल्य वृद्धि करता था अथवा राज्य द्वारा निर्धारित पांच प्रतिशत से अधिक लाभ प्राप्त करते हुए पाया जाता, उसके खिलाफ भारी जुर्माना लगाने का प्रावधान था।
- यदि किसी व्यापारी को वस्तुओं की मूल्य वृद्धि की साजिश में संलिप्त पाया जाता था तो उसके साथ कड़ाई से पेश आने की बात उल्लिखित है।
- उपभोक्ता से संबंधित दो अन्य प्रमुख क्षेत्रों के बारे में अर्थशास्त्र में उल्लेख है— पशु मांस की बिक्री के नियमन के संबंध में और पेशेवर लोगों जैसे— कलाकारों, कारीगरों, धोबियों, बुनकरों, सोनारों, अभिनेताओं तथा चिकित्सकों के दायित्व से संबंधित।



l qkk u dsifjix; lsdksVY; dh dñ vL; vo/kj .kk a

• C; kt

• egurkuk

• vufpr Q ki kj i Fkvl dh jkdFke

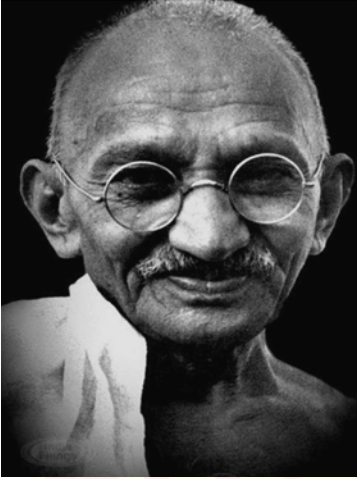
• l qkk u dh l adYi uk

• vkFKZl izkk u dsfl) kr

• ykk dh l hek

• djkk/ku dsfl) kr

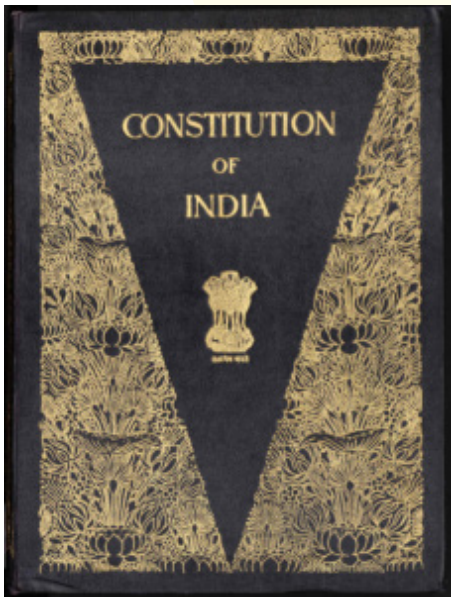
अंग्रेजों के शासन काल में भारतीयों के कल्याण की बजाय केवल अंग्रेजों के हितों की सुरक्षा एवं उसे बढ़ावा देने की चिंता की जाती थी। यद्यपि, अंग्रेजों ने उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए अनेक अधिनियम प्रस्तावित किए जैसे— भारतीय संविदा अधिनियम, 1872, वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930 इत्यादि। हालांकि ये कानूनी उपाय मुख्यतः उपभोक्ताओं को मुकदमेबाजी की ओर ले गए, जिसमें उन्हें थोड़ी ही राहत मिली।



^mi HkDrk ; k xlgd gekjs ikl vkus okys
l cl segBoi wZvKUrql gA og gekjs dk Z
eack/kd ughag\$ mnas ; g\$ ge mudh l ok
djds mu ij vgl ku ugha dj jg\$ cfYd
og geal ok dk volj inku dj ge ij
vgl ku dj jgsgA**

राष्ट्रपिता महात्मा गांधी ने गरीब उपभोक्ता के महत्व को समझाते हुए इसका वर्णन किया है। उनके अनुसार उपभोक्ता आंदोलन का यही प्रमुख लाभार्थी होना चाहिए।

I kelft d&vKFKZl U; k vK\$ Hkjr dk l fo/ku



भारतीय संविधान में उल्लिखित मौलिक अधिकारों और राज्य के नीति निर्देशक सिद्धांत के विभिन्न प्रावधान जो सार्वजनिक उद्यमों के विस्तार में आर्थिक शक्तियों के विकेन्द्रीकरण पर बल देते हैं। साथ ही राज्य के कल्याणकारी अवधारणा को बढ़ावा देने तथा उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के लिए उत्पादित वस्तुओं एवं कच्चे माल के उत्पादनकर्ताओं आदि के निजी एकाधिकार को प्रतिबंधित करते हैं। इस प्रकार संविधान में निहित उपभोक्ता न्याय, सामाजिक एवं आर्थिक न्याय का हिस्सा है।

उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए अनेक सांविधानिक शक्तियां प्रदान की गई हैं। उनमें से कुछ निम्नलिखित हैं :

- औषधि नियंत्रण अधिनियम, 1950;
- खाद्य अपमिश्रण निवारण अधिनियम, 1954;

- औषधि और चमत्कारिक उपचार (अपत्तिजनक विज्ञापन) अधिनियम, 1954;
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955;
- निर्यात गुणवत्ता नियंत्रण और निरीक्षण अधिनियम, 1963;
- एकाधिकार तथा अवरोधक व्यापारिक व्यवहार अधिनियम, 1969;
- बाट और माप मानक अधिनियम, 1976;
- चोर बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980

मिडरक लक वरु/कु; ए & एल्य दक ररु

भारतीय संसद ने वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम नामक एक क्रांतिकारी कानून पारित किया। यह कानून सामाजिक-आर्थिक विधान के इतिहास में एक मील का पत्थर साबित हुआ। इसने बाजार में उपभोक्ता की सीधी भागीदारी सुनिश्चित कराते हुए जन-कल्याण के लिए प्रेरित किया।



- उपभोक्ताओं के हितों को बेहतर तरीके से संरक्षित करने के उद्देश्य को ध्यान में रखकर इस अधिनियम को बनाया गया था।
- यह सभी प्रकार की वस्तुओं एवं सेवाओं पर लागू होता है। साथ ही इसमें सभी क्षेत्र- निजी, सार्वजनिक एवं सहकारी समितियां शामिल हैं।
- एक तरफ व्यापारियों, विनिर्माताओं, एवं विक्रेताओं के साथ-साथ दूसरी तरफ सेवा प्रदाताओं द्वारा किए जाने वाले शोषण के खिलाफ लड़ने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, उपभोक्ताओं के हाथ में हथियार की तरह है।

- इसमें उपभोक्ताओं के शिकायतों की सुनवाई तथा उनके समाधान के लिए उपभोक्ता परिषदों एवं अन्य अर्ध-न्यायिक प्राधिकारियों की स्थापना का प्रावधान है।
- इसमें उपभोक्ता के शिकायतों के सरल, शीघ्र एवं कम खर्च में समाधान तथा उनको होने वाली असुविधा एवं नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का प्रावधान है।
- समय के साथ तालमेल बनाने एवं अधिक ताकत प्रदान करने के लिए इस अधिनियम को वर्ष 1991, 1993 और 2002 में संशोधित किया गया। अधिनियम में तीसरे संशोधन से भारी बदलाव हुआ।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में उपभोक्ताओं को निम्नलिखित छह अधिकार प्रदान किए गए हैं %

✓ जीवन एवं संपत्ति के लिए खतरनाक वस्तुओं एवं सेवाओं के विपणन के विरुद्ध सुरक्षा प्राप्त करने का अधिकार;

जीवन एवं संपत्ति के लिए खतरनाक वस्तुओं एवं सेवाओं के विपणन के विरुद्ध सुरक्षा प्राप्त करने का अधिकार;

✓ उपभोक्ता को अनुचित व्यापारिक व्यवहारों से संरक्षण प्रदान करने के लिए वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और कीमत के बारे में सूचना पाने का अधिकार;

उपभोक्ता को अनुचित व्यापारिक व्यवहारों से संरक्षण प्रदान करने के लिए वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और कीमत के बारे में सूचना पाने का अधिकार;

✓ जहां तक संभव हो, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर वस्तुओं एवं सेवाओं तक पहुंच का प्राधिकार सुनिश्चित करने का अधिकार;

जहां तक संभव हो, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर वस्तुओं एवं सेवाओं तक पहुंच का प्राधिकार सुनिश्चित करने का अधिकार;

✓ सुने जाने और यह सुनिश्चित करने का अधिकार कि समुचित मंचों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों पर अपेक्षित ध्यान दिया जाएगा;

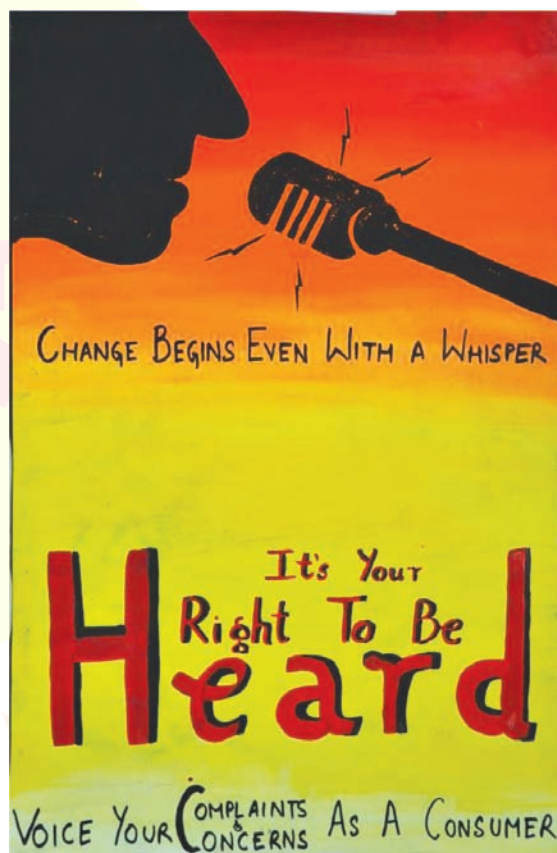
सुने जाने और यह सुनिश्चित करने का अधिकार कि समुचित मंचों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों पर अपेक्षित ध्यान दिया जाएगा;

✓ अनुचित व्यापार व्यवहारों अथवा उपभोक्ताओं के धोखाधड़ी-पूर्ण शोषण के विरुद्ध शिकायत निवारण का अधिकार;

अनुचित व्यापार व्यवहारों अथवा उपभोक्ताओं के धोखाधड़ी-पूर्ण शोषण के विरुद्ध शिकायत निवारण का अधिकार;

✓ उपभोक्ताओं के धोखाधड़ी-पूर्ण शोषण के विरुद्ध शिकायत निवारण का अधिकार;

उपभोक्ताओं के धोखाधड़ी-पूर्ण शोषण के विरुद्ध शिकायत निवारण का अधिकार;




CONSUMERS
BE AWARE OF YOUR RIGHTS

- If not satisfied with the Goods / Services of a packaged commodity, approach consumer care cell, the details of which are given on the package.
- It is your right to know the gross weight of packaged commodity and demand a printed receipt free of cost from the retailer dealing in packaged commodities.

<p style="text-align: center;">Be alert and enforce your Rights as a Consumer</p>	 <p style="font-size: small;">Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution Department of Consumer Affairs Government of India, Kishi Bhawan, New Delhi-110001 Website : www.fcamin.nic.in</p>	<p style="font-size: x-small; text-align: center;">FOR GUIDANCE CALL National Consumer Helpline No. - 1800-11-4000 (TOLL FREE - BSMIL / RTMIL, 011 - 27662955 - 58 (Normal Call Charges)</p>
--	--	--

मि हडरक ल ज {k k i fj "knaD; k g&

केन्द्र, राज्य तथा जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों के स्थापित करने का अधिनियम में प्रावधान है। उपभोक्ता के अधिकारों को संरक्षित करने तथा उसे बढ़ावा देने के लिए सरकार की नीतियों की समीक्षा एवं उसके सुधार के लिए उपाय सुझाना, इन परिषदों का उद्देश्य है। इन परिषदों की संरचना व्यापक आधार पर होती है। केन्द्र में उपभोक्ता मामले विभाग का प्रभार ग्रहण करने वाले मंत्री केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के अध्यक्ष होते हैं तथा अन्य सरकारी और गैर-सरकारी सदस्य होते हैं। राज्य स्तर पर, राज्य उपभोक्ता मामले विभाग के प्रभारी मंत्री की अध्यक्षता में राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद, तथा जिला स्तर पर जिला कलेक्टर की अध्यक्षता में जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन होता है। इन परिषदों की प्रकृति सलाहकारी होती है तथा इनका उद्देश्य अधिनियम में प्रदत्त उपभोक्ता के अधिकारों की सुरक्षा करना है।

मि हडरक फोक्नु फुक्ज .k , t fl ; kaD; k g&

इस अधिनियम के तहत तीन-स्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र स्थापित किए गए हैं। जिला में जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम, राज्य में राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग तथा राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग।

उपभोक्ता ध्यान दें!

लड़कर लें अपना अधिकार उपभोक्ता अदालत बनेंगे आपके हथियार



बढ़ती उपभोक्ता सेवा में आपके अधिकार सुदृष्टित हैं। एक उपभोक्ता के रूप में जागरूक रहे तथा अपने अधिकारों को जानें। इसके साथजुद अगर आपको लगता है कि आपको कोसा दिया जा रहा है तो उपभोक्ता अदालत जाएँ। वही न्याय अवसर मिलेगा।



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन नम्बर 1800-11-4000 (टीन ली)

अपने गैरसहीत को अपना नाम और डाक नं. 200000000 पर एच.एच.एच. करें

ऑन लाईन विकल्प पर अपने को टिप www.consumerhelpline.nic.in वा www.cmrn.nic.in पर लीग लीग करें। (टीन ली नम्बर 1800-1100-4000)



संघर्ष में जारी
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 वेबसाईट : www.fcamin.nic.in



dep. 2017/11/20/2017/15

f' kdk r dc nt ZdjbZt k l drh gS

निम्नलिखित परिस्थितियों में शिकायत दर्ज कराई जा सकती है :

- व्यापारी या सेवा प्रदाता द्वारा अनैतिक या प्रतिबंधित व्यापारिक व्यवहार अपनाए जाने से उपभोक्ता को हुई क्षति या नुकसान होने;
- उपभोक्ता द्वारा खरीदी गई सामग्री में दोष होने पर;
- उपभोक्ता द्वारा प्राप्त की गई किसी सेवा में कमी होने पर;
- किसी व्यापारी या सेवा प्रदाता द्वारा, उपभोक्ता को प्रदान की गई वस्तु अथवा सेवा के बदले तय कीमत से अधिक वसूल किए जाने पर;
- ऐसी वस्तुओं एवं सेवाओं को बेचने की पेशकश जिनके उपयोग से लोगों के जीवन तथा सुरक्षा के लिए खतरा उत्पन्न हो।

f' kdk r dk nt Zdj k l drk gS

- कोई पीडित उपभोक्ता;
- कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन;
- केन्द्र सरकार या कोई राज्य सरकार;
- समान हित वाले एक या अधिक उपभोक्ता;
- उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने पर उसका प्रतिनिधि या कानूनी उत्तराधिकारी भी शिकायत दर्ज करा सकता है।

फिल्टरिंग और दस्तावेज़ीकरण का प्रारम्भ

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- फिल्टरिंग मिनिस्ट्री ऑफ़ कंज्यूमर प्रोटेक्शन 20 लाख रुपये तक के दावे के लिए
- जिला न्यायाधीश; मिनिस्ट्री ऑफ़ कंज्यूमर प्रोटेक्शन 20 लाख से अधिक तथा एक करोड़ रुपये तक के दावे के लिए
- जिला न्यायाधीश; मिनिस्ट्री ऑफ़ कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक करोड़ रुपये से अधिक के दावे के लिए

I फिल्टरिंग मिनिस्ट्री

- प्रत्येक जिले में एक जिला फोरम है।
- प्रत्येक जिला फोरम में तीन सदस्य होते हैं।
- इन तीन में से एक, अध्यक्ष होता है जो जिला न्यायाधीश होता है या जिला न्यायाधीश रह चुका है या उसके पास जिला न्यायाधीश बनने की योग्यता होती है।
- एक महिला सदस्य होती है।
- यहां 20 लाख रुपये तक के दावे के लिए शिकायतें दर्ज की जाती हैं।

II जिला न्यायाधीश; मिनिस्ट्री

- प्रत्येक राज्य में एक राज्य आयोग है।
- इसमें एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। इसके अध्यक्ष उच्च न्यायालय के न्यायाधीश या उच्च न्यायालय में न्यायाधीश रह चुके व्यक्ति होते हैं; सदस्यों में एक महिला का होना अनिवार्य है।
- यहां 20 लाख से अधिक तथा एक करोड़ रुपये तक के दावे के लिए शिकायतें दर्ज कराई जा सकती हैं।
- जिला फोरम के आदेशों के खिलाफ अपील भी राज्य आयोग में दर्ज कराई जा सकती है।

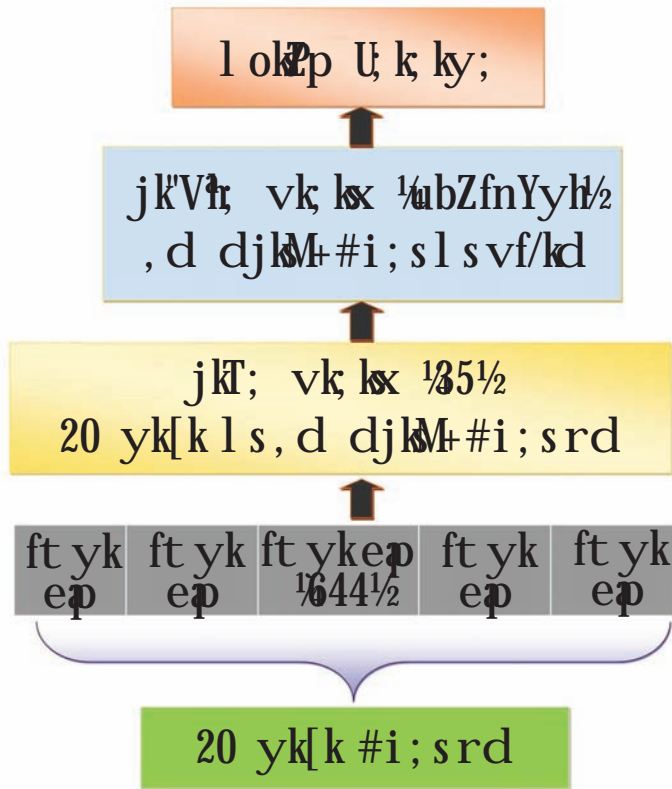
III जिला न्यायाधीश; मिनिस्ट्री

- राष्ट्रीय आयोग दिल्ली में स्थित है;
- इसके अध्यक्ष सर्वोच्च न्यायालय के न्यायाधीश या न्यायाधीश रह चुके व्यक्ति होते हैं तथा कम से कम चार अन्य सदस्य होते हैं। इसमें एक महिला सदस्य का होना आवश्यक है।
- यहां एक करोड़ रुपये से अधिक के दावे के लिए शिकायतें दर्ज कराई जा सकती हैं।



- राज्य आयोगों द्वारा पारित आदेशों के खिलाफ अपीलों की सुनवाई भी राष्ट्रीय आयोग करता है।
- इस आयोग के आदेशों को केवल सर्वोच्च न्यायालय में चुनौती दी जा सकती है।

शिकायत निवारण तंत्र



mi HDrk ep l ds {s= k/ kdkj D; k g\$

जहां विरोधी पक्ष निवास करता है या व्यापार करता है या शाखा कार्यालय है, या लाभ प्राप्त करने के लिए व्यक्तिगत कार्य करता है अथवा जहां पूरा या आंशिक रूप से कार्रवाई के कारण विवाद उत्पन्न हुआ है। उन क्षेत्राधिकार की स्थानीय सीमाओं में आने वाले जिला मंचों में शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

f' kdk r nt Zdjkus dsfy, D; k dk bZ' kyd yxrk g\$

नीचे सारणी में दिए गए शुल्क के अनुसार प्रत्येक शिकायत दर्ज की जाएगी। राष्ट्रीय आयोग या राज्य आयोग जिन स्थानों पर स्थित हैं, उनके पंजीयक के पक्ष में देय राष्ट्रीय बैंकों द्वारा तैयार की गई क्रॉस डिमांड ड्राफ्ट अथवा भारतीय पोस्टल आर्डर के रूप में शुल्क जमा कराने का प्रावधान है।

Øe l a	oLrɔʎk; k l ɔkʎk dh dɔ eʋ; vʎ eʎ dh xɔZ {fɾi fɾZ 1/4#i; s e 1/2	nʂ 'kʎd dh j k' k 1/4#i; s e 1/2
	ft yk ep	
(1)	एक लाख रुपये तक— गरीबी रेखा के अधीन अंत्योदय अन्न योजना कार्ड धारक शिकायतकर्ता के लिए	कोई शुल्क नहीं
(2)	एक लाख रुपये तक— अंत्योदय अन्न योजना कार्ड धारकों के अतिरिक्त, अन्य शिकायतकर्ताओं के लिए	100 रुपये
(3)	एक लाख से अधिक तथा पांच लाख रुपये तक	200 रुपये
(4)	पांच लाख से अधिक तथा दस लाख रुपये तक	400 रुपये
(5)	दस लाख से अधिक तथा बीस लाख रुपये तक	500 रुपये
	j k'; v k ʎ	
(6)	बीस लाख से अधिक तथा पचास लाख रुपये तक	2000 रुपये
(7)	पचास लाख से अधिक तथा एक करोड़ रुपये तक	4000 रुपये
	j k'V t; v k ʎ	
(8)	एक करोड़ रुपये से अधिक	5000 रुपये

'kʎd ds Hɔrku l s D; k d k Z N W u g l a g S

अंत्योदय अन्न योजना कार्ड की सत्यापित प्रति की प्रस्तुति पर केवल गरीबी रेखा के नीचे के शिकायतकर्ता ही एक लाख तक के दावों में शुल्क के भुगतान से छूट पाने के हकदार हो सकते हैं।

f' k d k; r d S s n t Z d j k r s g S

- सादे कागज पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- घोषणा के लिए स्टांप पेपर की जरूरत नहीं।
- विरोधी पक्ष एवं शिकायतकर्ता का विस्तृत ब्योरा होना चाहिए।
- शिकायतकर्ता द्वारा स्वयं या उसकी ओर से अधिकृत व्यक्ति या शिकायत निवारण एजेंसी को डाक के माध्यम से पत्र भेजकर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- मामला दायर करने के लिए वकील की सेवा लेने की बाध्यता नहीं है।
- दावे के मूल्य के हिसाब से बहुत ही मामूली शुल्क लगता है।

mi H d r k e p l a e a f' k d k; r n t Z d j k u s d h i f 0; k D; k g S

जिला मंच और राज्य आयोग में शिकायत तीन प्रतियों में, जबकि राष्ट्रीय आयोग में शिकायत की चार प्रतियां दाखिल करनी होती हैं। इसके साथ ही विरोधी पक्षों की संख्या के बराबर अतिरिक्त प्रतियां प्रस्तुत करनी पड़ती हैं।

प्रत्येक शिकायत में विवाद तथा उसके बदले मांग की गई राहत का साफ-साफ विवरण उल्लिखित करना होता है, साथ ही शिकायत में किए गए दावे के समर्थन में संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां भी संलग्न करनी पड़ती हैं। उपभोक्ता अपने मामले में स्वयं बहस कर सकता है या अधिकृत व्यक्ति या एजेंसी के माध्यम से प्रतिनिधित्व कर सकता है।

eploaef' kdk r nt Zdjkus dsfy, D; k odhy dh l ok aysik t : jh gS

उपभोक्ता स्वयं या अपने प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है, इसके लिए वकील या किसी अन्य अधिवक्ता की जरूरत नहीं होती।

f' kdk r ds l kfk dku l sfooj.k i Lrq fd, t kus plfg, \

शिकायत में निम्नलिखित विवरण शामिल करना चाहिए:

- शिकायतकर्ता का नाम और पूरा पता।
- विरोधी पक्ष/पक्षों का नाम और पूरा पता।
- वस्तुओं के खरीदने या सेवाओं के प्राप्त करने की तिथि।
- उपरोक्त के लिए भुगतान की गई राशि।
- संख्या के साथ खरीदी गई वस्तुओं या प्राप्त की गई सेवाओं का विवरण।
- शिकायत की याचिका में शिकायत का संपूर्ण विवरण जैसे कि अनुचित व्यापारिक व्यवहार/दोषपूर्ण वस्तुओं की आपूर्ति/सेवा में कमी या अधिक मूल्य लिए जाने का स्पष्ट उल्लेख किया जाना चाहिए।
- यदि कोई बिल/रसीद और उससे संबंधित पत्राचार की प्रति हो।
- इस अधिनियम के तहत मांग की गई राहत।
- उपभोक्ता या उसके द्वारा अधिकृत व्यक्ति का हस्ताक्षर शिकायत में होना चाहिए।

f' kdk r nt Zdjkus dh l e; & l hek D; k gS

कार्रवाई का कारण/सेवा में कमी/वस्तुओं में दोष के पता लगने की तिथि से दो वर्ष के भीतर शिकायत दर्ज की जा सकती है। हालांकि, दो वर्ष बाद भी शिकायत दायर की जा सकती है, यदि शिकायतकर्ता उपभोक्ता फोरम को तार्किक ढंग से यह समझा सके कि निर्धारित समय-सीमा में शिकायत नहीं दर्ज कराने के लिए उसके पास उपयुक्त कारण मौजूद थे।

vi hy ds D; k i ho/ku gS

- जिला मंच द्वारा जारी किए गए आदेश से व्यथित पक्ष, राज्य आयोग के समक्ष, आदेश प्राप्ति से 30 fnuk ds Hkrj अपील याचिका दायर कर सकता है।
- राज्य आयोग द्वारा जारी किए गए आदेश से व्यथित पक्ष, राष्ट्रीय आयोग के समक्ष, आदेश प्राप्ति से 30 fnuk ds Hkrj अपील याचिका दायर कर सकता है।

- राष्ट्रीय आयोग द्वारा जारी किए गए आदेश से व्यथित पक्ष, सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष, आदेश प्राप्ति से 30 दिनों के अंदर अपील याचिका दायर कर सकता है।

उपभोक्ताओं के अधिकारों का उल्लंघन होने पर उपभोक्ताओं को उपलब्ध उपचार

- वस्तुओं के दोष को दूर कराना;
- वस्तु को बदलकर दूसरी वस्तु दिलाना;
- भुगतान कीमत की वापसी;
- सेवाओं के दोष एवं त्रुटियों को दूर कराना;
- हानि या चोट लगने से हुए नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति देने का आदेश;
- अनुचित व्यापार व्यवहार या प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार के न दोहराने तथा उसे रोकने का आदेश;
- खतरनाक वस्तुओं की बिक्री पर रोक तथा उसे बाजार से वापस लेने का आदेश;
- खतरनाक वस्तुओं के विनिर्माण और खतरनाक प्रकृति की सेवाओं की पेशकश को रोकना;
- जहां अधिक संख्या में उपभोक्ताओं को हानि या चोट से नुकसान उठाना पड़ा हो और जो आसानी से पहचान योग्य न हो, ऐसे मामलों में जिला मंचों द्वारा क्षतिपूर्ति की राशि के भुगतान का निर्धारण किया जाएगा। (जिन दोषपूर्ण वस्तुओं या प्रदान की गई सेवाओं से नुकसान हुआ है उनके मूल्य के 5 प्रतिशत से कम यह राशि नहीं होगी);
- भ्रामक विज्ञापनों के प्रभाव को निष्फल करने के लिए सुधारात्मक विज्ञापन जारी कराना;
- पक्षों को पर्याप्त मूल्य प्रदान कराना।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपभोक्ता मामले विभाग, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के तहत आने वाले दो विभागों में से एक है, उपभोक्ता संरक्षण के लिए नोडल एजेंसी है।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए उपभोक्ता मामले विभाग, जो उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के तहत आने वाले दो विभागों में से एक है, उपभोक्ता संरक्षण के लिए नोडल एजेंसी है। उपभोक्ता संरक्षण के लिए निम्नलिखित का होना अपरिहार्य है:

- उपभोक्ताओं को सुविज्ञ विकल्प चुनने में सक्षम बनाना;
- उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, न्यायसंगत तथा सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करना; और
- समयबद्ध तथा प्रभावी उपभोक्ता शिकायत समाधान को सुगम बनाना।

उपभोक्ता मामले विभाग जागरूकता एवं शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ता को सशक्त बनाना चाहता है; अनुचित व्यापार व्यवहारों के निवारण के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ करना चाहता है; मानकों तथा उनके अनुपालन के माध्यम से गुणवत्ता आश्वासन तथा सुरक्षा को सक्षम बनाना चाहता है; और एक वहनीय एवं प्रभावी शिकायत समाधान तंत्र तक पहुँच को सुनिश्चित करना चाहता है। निम्नलिखित को प्रशासित करने की जिम्मेदारी विभाग को सौंपी गई है:

- आंतरिक व्यापार
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
- चोर बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980
- नेशनल ट्रस्ट हाउस
- उपभोक्ता सहकारिता

इसके साथ उपभोक्ता मामले विभाग, मूल्यों की निगरानी तथा आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता भी सुनिश्चित करता है।

उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट: <http://consumeraffairs.nic.in>

D; k vki t kursg&



jkVt mi HDrk fnol

भारत में 24 दिसम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। इस दिन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में पारित हुआ था।

fo'o mi HDrk vf/kdkj fnol

संयुक्त राज्य अमेरिका के तत्कालीन राष्ट्रपति जॉन. एफ. कैनेडी ने 15 मार्च, 1962 को उपभोक्ता अधिकारों के मुद्दे पर औपचारिक रूप से अमेरिकी संसद को संबोधित किया था। वह ऐसा करने वाले दुनिया के पहले नेता थे। इसलिए उपभोक्ता अधिकारों के बारे में वैश्विक जागरूकता बढ़ाने तथा उपभोक्ता आंदोलन को पहचान दिलाने के उद्देश्य से प्रत्येक वर्ष 15 मार्च विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाता है।

**Today on
WORLD CONSUMER RIGHTS DAY
I have resolved to exercise
my Consumer Rights
Today, Tomorrow and Everyday !**



WORLD CONSUMER RIGHTS DAY
15 March, 2010



- I will check MRP and insist on bill for my purchase.
- To assess its Quality properly, I will make sure to know what it contains.
- I will make sure that goods/service provided to me is safe.
- I will choose only that which is right for me.
- I will ensure that my complaint, if any, is heard properly by its seller and manufacturer.
- I will seek assistance from the Consumer Forum, if my complaint is not properly redressed.

Why don't you do the same?
To locate the Consumer Forum in your Area, log on to www.ncdr.nic.in



National Consumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL/MTNL lines) or 011-27662955, 56, 57, 58 (Normal Call Charges Apply)
(9.30 am to 5.30 pm - Monday to Saturday)

Issued in public interest by:
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India,
Krishi Bhawan, New Delhi-110001 website : www.fcamin.nic.in

जॉन. एफ. कैंनेडी द्वारा समर्थित चार उपभोक्ता अधिकार निम्न हैं :

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचना पाने का अधिकार
- चयन का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार

mi HkDrk f' kdk, r fuokj .k

iek.kd t kudjh vls ijle'kzmi HkDrk dglal si hr dj l drsg&
vxj dkbZl eL; k gks- mi HkDrk gYi ykbu l sl gk rk elka

jKvtr mi HkDrk gYi ykbu



National Consumer Helpline
1800-11-4000

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली द्वारा संचालित उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार की एक परियोजना है। यह उपभोक्ताओं के दैनिक जीवन में व्यापारियों तथा सेवा प्रदाताओं से बात-चीत के दौरान आने वाली बहुत सी समस्याओं के निदान के लिए हेल्पलाइन की आवश्यकता को समझता है।

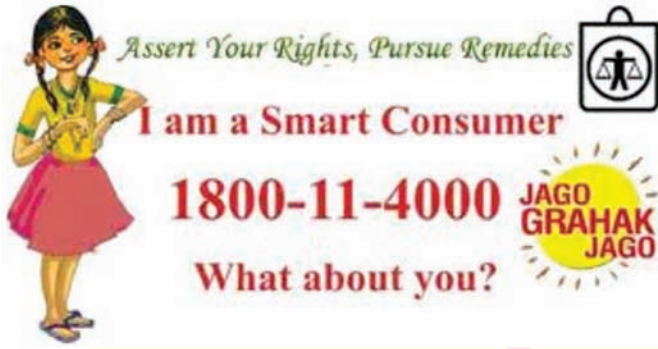
उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, सलाह, सूचना एवं मार्गदर्शन प्रदान करता है तथा उपभोक्ताओं से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए नीतियों एवं प्रबंधन प्रणाली में बदलाव करने तथा वैश्विक मानकों को अपनाने के लिए व्यवसायों को प्रेरित करता है। अपनी समस्याओं से संबंधित सूचना, सलाह या मार्गदर्शन प्राप्त करने के लिए देश के किसी भी हिस्से से कोई भी उपभोक्ता राष्ट्रीय टोल फ्री नंबर -1800-11-4000 पर फोन कर सकता है। यह उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण उत्पाद, सेवा में कमी तथा अनैतिक व्यापारिक व्यवहारों से संबंधित उनके दिन-प्रतिदिन की समस्याओं पर सलाह प्रदान करता है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन उपभोक्ताओं की मदद निम्नलिखित द्वारा करता है:

- उत्पाद एवं सेवाओं से संबंधित समस्याओं के समाधान खोजने में उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन करना;
- विनियामक प्राधिकरणों एवं कंपनियों से संबंधित सूचनाएं प्रदान करना;
- चूक करने वाले सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने में उपभोक्ता की सहायता करना;



- उपलब्ध उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्रों के प्रयोग के लिए उपभोक्ताओं को प्रेरित करना;
- उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में जागरूक बनाना।

mi HkDrk l eL; kvk l s l af/kr vf/kd t kudkj h l ylg , oa ekxZ'kZ ds fy, l i dZ dja



ifj; kt uk vf/kdjh
 jk'Vh; mi HkDrk gYi ykbu
 mi HkDrk v/; ; u dñz
 Hkjrh; ykd izkkl u l LFkuj
 bUnh LFk , LVW] fjæ jkM
 ubZfnYyl&110002
 ocl kbV % www.nationalconsumerhelpline.in



jk'Vh; Vlsy Qh uaj &
 1800&11&4000
 (सभी कार्यदिवस में, सोमवार
 से शनिवार, 9.30 AM to
 5.30 PM)
 अपना नाम और शहर का नाम
 लिखकर, **+918130009809**
 पर , l , e , l भी भेज सकते
 हैं (प्रभार लागू)
 i hvkj v kbZua
 011-23762077 (प्रभार लागू)

LFkuh; Hk'k eal ypu k rFlk ekxZ'kZ mi HkDrk dgal s i hr dj l drk gS
 jkT; mi HkDrk gYi ykbu

उपभोक्ताओं को स्थानीय भाषा में सलाह एवं मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनें स्थापित की गई हैं। इनकी स्थापना, स्थानीय लोगों विशेषकर ग्रामीण जनता की जरूरतों को ध्यान में रखकर किया गया है। राज्य हेल्पलाइनों पर परामर्शदाता (SCHs), खरीद-पूर्व की जानकारी, खरीददारी के बाद क्या करना चाहिए इस बारे में सलाह, मार्गदर्शन तथा सूचना के साथ ही समस्या समाधान के लिए अगले कदम की जानकारी हिन्दी, अंग्रजी एवं स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराते हैं।

☎ jkt; gŷiykbu uaj

jkt; mi HDrk gŷiykbu		
dæ l a	jkt;	Vky Qh uaj
1	vkiznsk	1800-425-0082 / 1800-425-2977
2	v: .kpy insk	1800-345-3601
3	vk le	1800-345-3611
4	fcgkj	1800-345-6188
5	NRrh x<+	1800-233-3663
6	fnYyh	011-23379266
7	Xt jkr	1800-233-0222
8	gfj; k kk	1800-180-2087
9	fgekpy insk	1800-180-8026
10	dulWd	1800-425-9339 / 1967
11	djyk	1800-425-1550
12	e/; insk	155343
13	egkjKV ^a	1800-22-2262
14	fet kje	1800-231-1792
15	ukkyM	1800-345-3701
16	vkM kk	1800-345-6724 / 6760
17	iMpsjh	1800-425-1082 / 1083 / 1084 / 1085
18	jkt LFku	1800-180-6030
19	fl fDde	1800-345-3209 / 1800-345-3236
20	rfeyukMq	044-2859-2828
21	mRrj insk	1800-180-0300
22	if'pe cky	1800-345-2808

jkt; mi HDrk gŷiykbu Klu l a klu izaku ikWz (SCHKMP) D; k gS



State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal [SCHKMP]
Empowering Consumers

उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के अधीन, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन ज्ञान संसाधन प्रबंधन पोर्टल स्थापित किया गया है। यह पोर्टल सूचना-प्रौद्योगिकी के माध्यम से विभिन्न राज्यों में स्थापित राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों से सीधे जुड़ा हुआ है और उनकी गतिविधियों पर नजर रखता है। उपभोक्ताओं को सूचना और परामर्श देने के लिए राज्यों द्वारा पोर्टल के वेबसाइट का उपयोग किया जाता है। वर्तमान में निम्न राज्यों जैसे, बिहार, हरियाणा, छत्तीसगढ़, गुजरात,

e/; Lfkrk ds D; k ykHk gS



1. विवादों को तुरन्त निपटाया जा सकता है।
2. समस्या के गंभीर होने से पहले ही उसके समाधान निकालने का अवसर प्रदान करता है।
3. पक्षों का विवादों के परिणाम पर नियंत्रण रहता है। दोनों पक्षों के लिए जीत की स्थिति प्रदान करना, जिससे वे समझौते की शर्तों को तैयार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकें।
4. विवादित पक्षों के बीच संबंधों को सुधारता है।
5. एक ऐसा मंच तैयार करता है जहां तटस्थ पक्ष की मदद से विवादों और मुद्दों को सुना तथा उसका समाधान किया जा सकता है।
6. यह पैसे की बचत करता है; क्योंकि विवाद तुरंत निपट जाते हैं और यदि समाधान न निकले तो तत्काल अदालत को वापस भेज दिए जाते हैं।

xlgd l fo/kk dshzD; k gS



ग्राहक सुविधा केन्द्र

xqlorRk vk' okl u

mi HDrk [kjlnkjh djust l si gysmRi kn dh xqlorRk dk eW; kdu dS sdj l drk gS

सामान्य उपभोक्ता के लिए, आम तौर पर खरीदे गए उत्पाद की गुणवत्ता का मूल्यांकन करना, इस पर अंकित मूल्य अर्थात सिर्फ इसको देखने से, इसे छूने से, अथवा इसे सूंघने से संभव नहीं। उपयोग के लिए खरीदे जाने वाले उत्पाद की गुणवत्ता का आंकलन मानकों के आधार पर होता है। उत्पादों पर प्रमाणन चिन्हों जैसे कि – आई. एस. आई., एगमार्क, वूलमार्क आदि की उपस्थिति बताती है कि उत्पाद को विशिष्ट मानक के अनुसार उत्पादित किया गया है।



ekud D; k g

मानक आवश्यक मानदण्ड के प्राधिकारात्मक वक्तव्य को सुनिश्चित करते हैं कि सामग्री, उत्पाद अथवा प्रक्रिया आशयित उद्देश्य के लिए उपयुक्त है। सामान्यतः उत्पाद मानक गुणवत्ता, सुरक्षा और कार्य निष्पादन तथा नमूना और व्यावहारिक मूल्यांकन की पद्धतियों के सर्वोत्तम स्तरों को निर्धारित करते हैं।


मानक सुनिश्चित करते हैं :

- स्वास्थ्य एवं सुरक्षा का संरक्षण
- प्रयोजन (प्रदर्शन) के लिए उपयुक्तता
- पर्यावरणीय संरक्षण
- इस्तेमाल की सुगमता
- गुणवत्ता और विश्वसनीयता
- उत्पादों के बीच सुसंगतता (अंतरसंचालनीयता)
- उत्पाद के स्तर और जानकारी की पारदर्शिता
- मिथ्या या भ्रामक दावों से संरक्षण
- वस्तुओं और सेवाओं के चयन में, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों एवं स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना
- निवारण तंत्र, जैसे कि शिकायतों तथा दावों के निपटारे की प्रक्रिया
- सेवाओं के वितरण में सामंजस्य
- अतिसंवेदनशील जनसंख्या (जैसे कि बच्चे, विकलांग व्यक्तियों तथा बुजुर्गों) के लिए उत्पादों की उपयुक्तता

D; k l Hh fofueZkvk ds fy, Hkjrh ekudk ds vi ukuk vfuok ZgS


भारतीय मानकों को अपनाना सामान्यतः स्वैच्छिक है और उनका कार्यान्वयन संबंधित विनिर्माता के अपनाने पर आधारित है। भारतीय मानक बाध्य हो जाता है यदि इसको विधायन में, संदर्भित संविदा में निर्धारित किया गया हो अथवा केंद्रीय अथवा राज्य सरकारों द्वारा विशिष्ट आदेशों द्वारा अनिवार्य बनाया गया हो।

mi HkDrk Hkjrh ekudk ds vuq i oLryk dh i gpkv dS s djrk gS

तीसरा पक्ष प्रमाणन योजना सामान्य उपभोक्ताओं को मानकों के अनुरूप उत्पाद की पहचान करने में मदद करती है। उत्पाद पर प्रमाणन चिन्ह की उपस्थिति बताती है कि उत्पाद को विशिष्ट मानक के अनुसार तैयार किया गया है तथा इसका उत्पादन सुपरिभाषित प्रणाली के तहत किया गया है। ये, यह भी बताती है कि इसे उपयुक्त रूप से निरीक्षित किया गया है और इनकी जांच सम्मत मानक के अनुसार की गई है। अतः सुपरिभाषित प्रमाणन योजना द्वारा प्रमाणित उत्पाद गुणवत्ता उत्पाद को सुनिश्चित करते हैं और उपभोक्ताओं को मानकों के अनुरूप दैनिक उपयोग के उत्पादों की पहचान करने में समर्थ बनाते हैं। भारत में, भारतीय मानक ब्यूरो, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत— चिन्ह के प्रयोग के लिए प्रमाणन चिन्ह योजना चलाता है।

vkZ, l -vkZ fpUg~D; k gS



 आई.एस.आई. चिन्ह भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा जारी किया गया एक मानकीकरण चिन्ह है, इसकी उपस्थिति भारतीय मानकों के अनुसार उत्पादों की गुणवत्ता सुनिश्चित करती है। भारतीय मानक ब्यूरो की उत्पाद प्रमाणन योजना का उद्देश्य ग्राहकों को उत्पाद की गुणवत्ता, सुरक्षा और उसकी विश्वसनीयता के तीसरे पक्ष की गारंटी प्रदान करना है। आई.एस.आई. प्रमाणन चिन्ह, जिसे मानक चिन्ह के रूप में जाना जाता है, उत्पाद पर इसकी उपस्थिति बताती है कि उत्पाद को विशिष्ट मानक के अनुसार तैयार किया गया है और इसका उत्पादन सुपरिभाषित

प्रणाली के तहत किया गया है। यह भी बताता है कि इसे बाजार तथा कारखानों में उपयुक्त रूप से निरीक्षित किया गया है तथा इसकी जांच सम्मत मानक के अनुसार की गई है। मानकों के अनुरूप उत्पाद है इस बात की स्व-प्रमाणित जानकारी विनिर्माताओं से प्राप्त करने के बाद ही उन्हें लाइसेंस प्रदान किए जाते हैं।

अनिवार्य प्रमाणन के तहत आने वाले उपभोक्ता उत्पादों में, शिशु आहार, खाद्य रंग, सीमेंट, जी.एल.एस. लैम्प, इलेक्ट्रिक आयरन, इलेक्ट्रिक इमर्शन वाटर हीटर, कुछ स्टील ट्यूबें, बोटल बंद पीने का पानी आदि हैं। कुल मिलाकर 93 उत्पादों को अनिवार्य प्रमाणन के अंतर्गत शामिल किया गया है। इन उत्पादों की पूरी सूची भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाइट www.bis.org.in पर उपलब्ध है। स्वैच्छिक प्रमाणन के अंतर्गत आने वाले कुछ उत्पादों में—बिस्किट, कॉफी पाउडर, प्रेशर कूकर, एल.पी.जी. गैस स्टोव्स, डिटर्जेंट्स, फाऊंटेन पेन इंक, कार्बन पेपर, ड्राई डिस्टेम्पर, पेन्ट्स, पी.वी.सी. पाईप, सीलिंग फैन, वाटर हीटर शामिल हैं।

Consumer Safety and
Benefit is our Main
Objective.



खरीद से पहले आपको ऐसी सभी वस्तुओं की जांच कर लेनी चाहिए जिन पर भारतीय मानक की गुणवत्ता आश्वासन चिन्ह के रूप में आई.एस.आई. चिन्ह लगाने की अनिवार्यता है।

Smart Customers
don't forget
to see  Mark

 Bureau of Indian Standards

 Mark assures Quality, Reliability & Safety

वकड, ल-वकड फुलुगुर मरि कन दस क्जस एअ' कड, र दस स नत डदकडत कुर गड

आई.एस.आई. चिन्हित उत्पाद की गुणवत्ता के बारे में कोई भी शिकायत, उपभोक्ता अपने नजदीकी भारतीय मानक ब्यूरो के कार्यालय में कर सकता है। आई.एस.आई. चिन्हित उत्पादों की शिकायतों से निपटने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के पास प्रणाली है। शिकायत के प्रामाणिक पाए जाने पर भारतीय मानक ब्यूरो उत्पाद को बदलने/ मरम्मत द्वारा शिकायत का निवारण करने का प्रयास करता है। यह सुनिश्चित की जाती है कि चूककर्ता विनिर्माताओं द्वारा सुधारात्मक उपाय करने की आवश्यक कार्यवाही की जा रही है ताकि उपभोक्ताओं को असुविधा न हो। ऐसी शिकायतों को लाईसेंस धारक के कार्य निष्पादन के बारे में प्रतिक्रिया के रूप में समझा जाएगा। इस संदर्भ में, उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए कुछ बिन्दुओं का ब्यौरा नीचे दिया गया है:

- भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाईट www.bis.org.in पर ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण के माध्यम से शिकायतों की जा सकती है।
- भारतीय मानक ब्यूरो के नजदीकी क्षेत्रीय/शाखा/निरीक्षण कार्यालय अथवा भारतीय मानक ब्यूरो, मुख्यालय, नई दिल्ली के **i-care** विभाग के प्रमुख से व्यक्तिगत रूप से सीधे संपर्क करें/लिखें।
- उत्पाद/स्रोत के नाम/प्रकार/आकार/ग्रेड और खरीद की तारीख/ बैच संख्या के बारे में जानकारी दें।
- शिकायत की प्रकृति का विशिष्ट रूप से उल्लेख करें।
- नकद रसीद (कैश-मेमो), यदि उपलब्ध हो, तो सुरक्षित रखें।
- शिकायत में उल्लिखित उत्पाद और उसकी पैकिंग को भारतीय मानक ब्यूरो के किसी निरीक्षण अधिकारी के दौरे तक सुरक्षित रखा जाए।

ग्लोबल डी के एस



1 हॉलमार्किंग 1 कृषि उद्योग

- हॉलमार्किंग से अभिप्राय, बहुमूल्य धातु से बनी वस्तुओं में बहुमूल्य धातु की आनुपातिक मात्रा का वास्तविक निर्धारण और सरकारी रिकॉर्डिंग है। इस प्रकार, कई देशों में हॉलमार्क को शुद्धता की गारंटी अथवा बहुमूल्य धातु से बनी वस्तुओं की परिशुद्धता के सरकारी चिन्ह के रूप में उपयोग किया जा रहा है।
- वर्तमान में, भारत में हॉलमार्किंग के परिदृश्य के अंतर्गत दो बहुमूल्य धातुओं नामतः सोने और चांदी को लाया गया है।
- सोने अथवा चांदी की गुणवत्ता की अनियमितता के कारण उपभोक्ता को होने वाले उत्पीड़न के प्रति संरक्षण प्रदान करना और विश्व में भारत को स्वर्ण बाजार के अग्रणी केन्द्र के रूप में विकसित करना तथा निर्यात प्रतिस्पर्धा को बढ़ाना हॉलमार्किंग के प्रमुख उद्देश्य हैं।

ग्लोबल डी के एस

बीआईएस हॉलमार्क - शुद्ध सोने के जेवर की पहचान

हालमार्क आभूषण पर ये पाँच चिन्ह अवश्य देखें

मानक चिन्ह

सोने की मात्रा

परीक्षण केन्द्र का निशान

वर्ष कोड*
*अप्रैल 2000 से सित '04
जून 2000 से सित '07
एच नवंबर 2009 से सित '10

आभूषण विक्रेता का निशान

भारतीय मानक ब्यूरो

- स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा वर्ष 2000 में आरम्भ की गई शुद्धता प्रमाणन योजना है।

- हॉलमार्क आभूषणों को निर्माण और गुणवत्ता नियंत्रण के कठोर मानदंडों से गुजरना होता है।
- हॉलमार्क आभूषणों की एसेईंग और मार्किंग भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यता प्राप्त एसेईंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों द्वारा की जाती है।

e; ku na

- हॉलमार्क आभूषण बेचने वाले आभूषणों के शुरुम पर शुद्धता चिन्ह के साथ आभूषणों पर भारतीय मानक ब्यूरो चिन्ह देखकर खरीदें।

[kjlns

- केवल हॉलमार्क आभूषण ही चिन्हित परिशुद्धता को सुनिश्चित करता है।

el&s

- नकदी रसीद जो शिकायतों के निपटारे में भारतीय मानक ब्यूरो की मदद करेगी।

l ko/kuh

- कैरट मीटर अथवा अन्य समतुल्य उपकरणों द्वारा आभूषण के परीक्षण से प्रभावित न हों (यह केवल सतही परिशुद्धता की जांच करता है।)
- हॉलमार्क यह दर्शाता है कि आभूषण का स्वतंत्र परीक्षण किया गया है और यह सुनिश्चित करता है कि यह चिन्हांकित परिशुद्धता के अनुरूप है।

gkWekfdx ; kt uk dki pykrk gS

यह एक स्वैच्छिक योजना है, जो भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में अपने क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों के नेटवर्क के माध्यम से संचालित की जा रही है। इस योजना के अनुसार, आई.एस. 1417 (चांदी के लिए आई.एस. 2112) के अनुसरण में सोने (अथवा चांदी) के आभूषणों की शुद्धता के प्रमाणन के लिए जौहरी को लाईसेंस दिया जाता है। (लाईसेंसधारी जौहरियों की सूची www.bis.org.in पर देखें)। लाईसेंसधारी जौहरी को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यताप्राप्त किसी भी एसेईंग और हॉलमार्किंग केन्द्र से आभूषण हॉलमार्क कराने होते हैं। (एसेईंग केन्द्रों की सूची www.bis.org.in पर सोने और चांदी की हॉलमार्किंग के तहत देखें)।

gkWekdZl kus dh oLrykaeaD; k nq lk t kuk plfg, \

सोने की हॉलमार्किंग में निम्नलिखित 5 प्रतीकों/चिन्हों का प्रयोग होता है:



बी.आई.एस. मार्क

916

शुद्धता ग्रेड/परिशुद्धता

A&HMC's
Logo

एसेईंग/हॉलमार्किंग केंद्र का पहचान चिन्ह (बी.आई.एस. की वेबसाइट पर प्रदर्शित चिन्हों में से कोई एक)

Code Letter

मार्किंग का वर्ष एक कोड अक्षर द्वारा सूचित, उदाहरण के लिए वर्ष 2000 के लिए 'A', वर्ष 2001 के लिए 'B', वर्ष 2002 के लिए 'C', वर्ष 2013 के लिए 'R'

Jeweller's Mark

जौहरी का पहचान चिन्ह

l kus dh ifj'ky rk xM	958 23 d\$W	916 22 d\$W	875 21 d\$W	750 18 d\$W	708 17 d\$W	585 14 d\$W	375 9 d\$W
--------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	---------------

निम्नलिखित हॉलमार्किंग प्रभार लागू हैं:

निम्नलिखित हॉलमार्किंग प्रभार लागू हैं:

- 25 रुपये प्रति वस्तु
- प्रेषण के लिए न्यूनतम प्रभार 150 रुपये होगा। (सेवा कर और लागू अन्य उपकर अतिरिक्त होंगे)

निम्नलिखित हॉलमार्किंग प्रभारों का अनुपालन करने की सलाह दी गई है:

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यताप्राप्त एसेईंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को चांदी के लिए निम्नलिखित हॉलमार्किंग प्रभारों का अनुपालन करने की सलाह दी गई है:

- 100 ग्राम तक 10 रुपये प्रति वस्तु
- 100–500 ग्राम तक 50 रुपये प्रति वस्तु
- 500 ग्राम से अधिक 100 रुपये प्रति वस्तु
- प्रेषण के लिए न्यूनतम प्रभार 150 रुपये है (सेवा कर और लागू अन्य उपकर अतिरिक्त होंगे)

Before buying, use a Magnifying Glass to check the following 5 marks which comprise the Hallmark:

- BIS Standard Mark
- *Purity/Fineness Grade
- Assaying & Hallmarking Centre's Mark
- Year of Marking
e.g. A for 2000
K for 2009
N for 2011
- Jeweller's Identification Mark

*Purity Carat	958 23 Carat	916 22 Carat	875 21 Carat	750 18 Carat	708 17 Carat	585 14 Carat	375 9 Carat
---------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	----------------

Hallmarked Jewellery is tested and marked by the BIS recognized Assaying and Hallmarking Centres only.

Look For - Jewellery Showroom selling BIS Hallmarked Jewellery.
Buy - Hallmarked Jewellery only. It assures the marked purity/fineness.
Ask for - Cash memo, which will help BIS to resolve complaints (if any).

, xekdZD; k gS



एगमार्क भारत में कृषि/खाद्य उत्पादों पर लगने वाला एक प्रमाणन चिन्ह है। जिन उत्पादों पर एगमार्क लगा हो, उनसे यह अपेक्षा की जाती है कि वे भारत सरकार की एजेंसी विपणन तथा निरीक्षण निदेशालय द्वारा अनुमोदित एवं निर्धारित मानकों का पालन सुनिश्चित करते होंगे। भारत में कृषि उत्पाद (ग्रेडिंग एंड मार्किंग) अधिनियम, 1937 के तहत एगमार्क कानूनी रूप से लागू है। वर्तमान में एगमार्क मानक के तहत 205 विभिन्न वस्तुओं की गुणवत्ता के दिशानिर्देश दिए गए हैं। जिनमें दालें, अन्न, आवश्यक खाद्य तेल, फल,

सब्जियां तथा अर्ध-प्रसंस्कृत उत्पाद शामिल हैं।

'kdlgkj h vks ekd klgjh ds fpUg~D; k gS

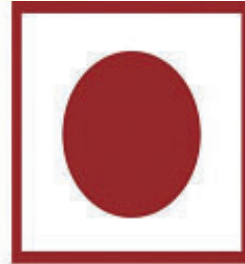
शाकाहारी और मांसाहारी उत्पादों की अलग पहचान सुनिश्चित हो इसके लिए भारत में बिकने वाले सभी डिब्बाबंद खाद्य उत्पादों पर इनके चिन्हों को लगाना तथा प्रदर्शित करना अनिवार्य है।



'kdlgkj h



ekd klgjh



vks Ør

उत्पाद के पैकेटों पर चौकोर घेरे में हरा या लाल गोलाकार चिन्ह अंकित होना चाहिए। लाल निशान दर्शाता है कि खाद्य सामग्री में मांसाहारी तत्व शामिल हैं तथा हरा निशान शाकाहारी तत्वों से बने खाद्य सामग्री की पहचान कराता है। इसकी मदद से उपभोक्ता अपनी पसंद की खाद्य वस्तुओं की पहचान तथा चयन करता है। भारत सरकार द्वारा सभी प्रसंस्कृत पैकेटबंद खाद्य उत्पादों पर इन चिन्हों को प्रदर्शित करना अनिवार्य बनाया गया है।

विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) (संशोधन) नियम, 2014 के जरिए साबुन, शैम्पू, टूथपेस्ट और अन्य प्रसाधनों में प्रयुक्त मांसाहारी/अंडायुक्त सामग्री के लिए लाल-भूरा गोलाकार तथा शाकाहारी सामग्री के लिए हरा गोलाकार चिन्हों के माध्यम से घोषणा करना अनिवार्य बनाया गया है।



vksZl vks fpUg~D; k gS

आईएसओ, मानकीकरण के लिए अंतर्राष्ट्रीय संगठन है। अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर उत्पाद और सेवाओं के साझा मानक बनाना इसका उद्देश्य है, जो अंततः विदेशी व्यापार को सुविधा पहुंचाए। कुछ ऐसे क्षेत्र हैं जहां आईएसओ मानक लागू हो

सकते हैं, जैसे— विनिर्माण, प्रसंस्करण, मुद्रण, इलेक्ट्रानिक्स, इस्पात, बैंकिंग, दूरसंचार, अस्पताल, बीमा आदि।

fl Yd ekdZD; k gS

सिल्क मार्क, असली रेशम के लिए गुणवत्ता आश्वासन का लेबल है। यह उपभोक्ता को असली रेशम की पहचान करने में मदद करता है। उपभोक्ताओं को लंबे समय से अन्य धागों के झुंड के बीच असली सिल्क के धागों की पहचान करने में कठिनाई हो रही थी। रेशम चिन्ह का शुभारम्भ 2004 में किया गया था। अधिकृत उपयोगकर्ता से रेशम चिन्ह लगे उत्पाद खरीदते समय उपभोक्ता आश्वस्त होते हैं कि उन्होंने वास्तव में सौ फीसदी प्राकृतिक रेशम के उत्पाद ही क्रय किए हैं। रेशम चिन्ह के लेबल लगे उत्पाद उपभोक्ता और रेशम के असली व्यापारी या विनिर्माता दोनों के हित में हैं। यह प्राकृतिक रेशम के सामान्य संवर्धन में मदद भी करता है।

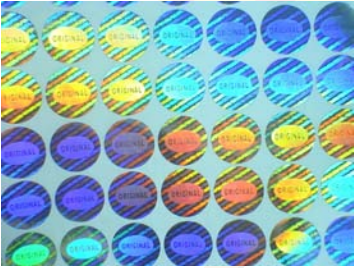


ow ekdZD; k gS



वूल मार्क एक प्रमाणन चिन्ह है जो वस्त्र उत्पादों पर उपयोग किया जाता है और यह आश्वासन देता है कि संबंधित उत्पाद सौ फीसदी नए ऊन का बना हुआ है। पूरे विश्व में वूल मार्क गुणवत्ता और विश्वसनीयता के प्रतीक के रूप में पहचाना जाता है। अंतर्राष्ट्रीय ऊन सचिवालय द्वारा ऊनी उत्पादों के लिए गुणवत्ता मानक निर्धारित किए गए हैं।

gky/kske D; k gS



होलोग्राम छोटे चौकोर आकार के प्लास्टिक स्टीकर होते हैं, सामान्यतः इनका रंग चांदी जैसा चमकीला होता है और इस पर कुछ अक्षर लिखे होते हैं। इन्हें कुछ किताबों के मुख्य पृष्ठ पर या कुछ उत्पादों के पैकट पर चस्पा हुआ देखा जा सकता है। इसे होलामार्क कहा जाता है। उत्पादों की प्रमाणिकता को स्थापित करने के प्रयोजन से उनके पैकटों पर इसे चस्पा किया जाता है।

gMyw ekdZD; k gS



हथकरघा से बने वस्त्र हमारे देश के समृद्ध सांस्कृतिक विरासत के कालातीत पहलू को दर्शाते हैं। लोगों को आजीविका प्रदान करने में कृषि के बाद इसका दूसरा स्थान है। वर्ष 2006 में शुरू की गई हैंडलूम मार्क योजना के तहत हैंडलूम मार्क प्रदान किए जाते हैं। हैंडलूम मार्क भारत के हथकरघा उत्पादों को सामूहिक पहचान दिलाने के लिए भारत सरकार की एक पहल है। इसे केवल हाथ से बुने हुए उत्पादों को लोकप्रिय बनाने के लिए ही नहीं प्रारम्भ किया गया

था, बल्कि यह क्रेता को इस बात की गारंटी प्रदान करता है कि वह जो उत्पाद खरीद रहे हैं वह भारत में सही मायने में हाथ से बुना हुआ उत्पाद है। 'हैंडलूम मार्क' भारतीय हथकरघा वस्त्र के समृद्ध विरासत और परंपरा का प्रतीक है।

bdks ekdZD; k gS



यह मिट्टी के बर्तन का प्रतीक पर्यावरण के अनुकूल उत्पादों को वर्गीकृत करता है। इको मार्क योजना के तहत उत्पाद पर लगाए गए यह लोगो दर्शाते हैं कि संबंधित उत्पाद पर्यावरण को कम से कम क्षति पहुंचाने वाले हैं। सरकार द्वारा संचालित और अनुमोदित यह मुहर पर्यावरण की दृष्टि से बेहतर उपभोक्ता उत्पादों के लिए प्रदान किए जाते हैं। पर्यावरण के अनुकूल उत्पादों को आसानी से पहचानने तथा इसके प्रति उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ाने के लिए भारत सरकार द्वारा 1991 में इको लेबलिंग स्कीम शुरू की गई थी। इसे 'इकोमार्क' के रूप में भी जाना जाता है। इस योजना के तहत वस्तुओं का उत्पादन; पर्यावरण अनुकूल प्रक्रिया का पालन

करते हुए किया जाता है, जैसे— कच्चा माल तैयार करने, विनिर्माण तथा उसको निस्तारित करने में। भारतीय मानक की गुणवत्ता जरूरतों एवं पर्यावरणीय मानदंडों का पालन करने के लिए उपभोक्ता वस्तुओं को इकोमार्क लेबल पुरस्कार प्रदान किए जाते हैं।

i qpZ. k fpLg D; k gS



पुनः चक्रित योग्य सामग्रियों का यह प्रतीक अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर सार्वभौमिक पुनर्चक्रण के रूप में पहचाना जाता है। परस्पर एक दूसरे का पीछा करते हुए तीन तीरों से मिलकर बने यह निशान घूमते हुए प्रतीत होते हैं। (अंतहीन एकतरफा चक्करदार सतह)

clbZyxy D; k gS

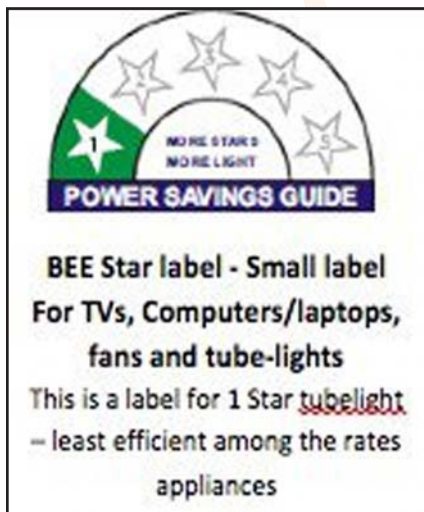


भारत सरकार के विद्युत मंत्रालय के अधीन वर्ष 2002 में ऊर्जा दक्षता ब्यूरो नामक एक एजेंसी का गठन किया गया था। अर्थव्यवस्था में ऊर्जा के तनाव को कम करना इस ब्यूरो का मिशन है। वर्तमान में, जब हम विद्युत उपकरण खरीदने जाते हैं, अनेक प्रकार के उपकरण हमारे चयन के लिए उपलब्ध होते हैं, इनको समझना और मूल्यांकन करना समझ से परे होता है। खरीदे गए विद्युत उपकरण के बारे में

समझने वाला महत्वपूर्ण पहलू यह है कि वह उपकरण कितनी बिजली की खपत करेगा। इस बात को ध्यान

में रखकर तथा इस संबंध में सूचना प्रदान करने के लिए, मई 2006 में ऊर्जा दक्षता ब्यूरो द्वारा मानक एवं लेबलिंग कार्यक्रम की शुरुआत हुई। इस कार्यक्रम के तहत, विनिर्माताओं के लिए विद्युत उपकरणों पर एक लेबल लगाना जरूरी हो गया जिसमें एक निश्चित परिस्थिति में उपकरण कितनी बिजली की खपत करेगा यह प्रदर्शित हो।

वर्तमान में चलाए जा रहे इस कार्यक्रम के तहत घरेलू उपकरणों, रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर, टेलीविजन, गीजर, ट्यूब लाइट और पंखे शामिल हैं। इस कार्यक्रम के तहत कुछ उपकरणों के लिए यह अनिवार्य है, जबकि कुछ अन्य के लिए स्वैच्छिक। अनेक सामग्रियों पर यह लेबल लगे होते हैं। सितारों के माध्यम से इसे प्रदर्शित किया जाता है। जिस उपकरण पर जितने अधिक सितारे लगे होते हैं वह उतनी ही कम बिजली की खपत करता है। इन लेबलों के कुछ नमूने नीचे प्रदर्शित किए गए हैं :



खरक [क] लक, oaeud i k/kj.k (FSSAI) ds ykks dk D; k egRo g\$



Food Safety and Standards Authority of India

खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 के दिशानिर्देशों के अनुसार, खाद्य का व्यापार करने वाले लोगों के लिए, भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण का लोगो अनिवार्य है। यह प्रमाणन का चिन्ह नहीं है, बल्कि वैद्य लाइसेंस का प्रतीक है। खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम के तहत अब इस लोगो को पैकेट पर प्रदर्शित करना अनिवार्य कर दिया गया है जिससे यह पता चल सके कि उत्पाद स्वाथ्यकर एवं अनुमोदित है। देश में खाद्य का व्यापार करने वाले प्रत्येक व्यवसाई को

14 अंकों का पंजीकरण या लाइसेंस अनिवार्य रूप से प्राप्त करना चाहिए। यह लोगो और लाइसेंस नंबर खाद्य पैकेट के पृष्ठभूमि के विपरीत रंग में प्रदर्शित करना होगा।

vf/kdre [kɔj k eʃ;

vf/kdre [kɔj k eʃ; dk D; k r k R i ; Z g S



- अधिकतम खुदरा मूल्य का मतलब सभी करों को शामिल करने के बाद का मूल्य।
- अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक पर पैकेटबंद सामग्री किसी खुदरा व्यापारी/डीलर द्वारा नहीं बेची जा सकती है।
- खरीददारी से पहले उत्पाद पर अधिकतम खुदरा मूल्य की जांच करें, अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक कीमत वसूलने की अनुमति नहीं है।
- हमेशा अपनी आंखें खुली रखें और मूल्य की जांच करें।

i S l c a O L r y k i j v f u o k ; Z ? k s k k k

विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 विनिर्माता/पैकर/आयातक के नाम और पते, वस्तु का नाम, कुल मात्रा, अधिकतम खुदरा मूल्य, निर्माण का मास और वर्ष/पैकिंग/आयात और पैक-पूर्व वस्तुओं से संबंधित उपभोक्ता सेवा ब्यौरों की घोषणाओं को अधिदेशित करता है।

, d m i H o r k d k [k j l n h x b z o L r q d h i S l f t x i j D ; k n s [k u k p k f g , \

f d l h i S l d s y c y i j v f u o k ; Z l p u k d h ? k s k k k

- 1- f o f u e k z k @ i S l j @ v k k r d d k u k v k j i r k
- 2- i S l e a f u f g r o L r q d k u k
- 3- d y e k k



Ingredients: Enriched Corn Meal (Corn Meal, Ferrous Sulfate, Niacin, Thiamin Mononitrate, Riboflavin, and Folic Acid), Vegetable Oil (Contains One or More of the Following: Corn, Soybean, or Sunflower Oil), Whey, Salt, Cheddar Cheese (Cultured Milk, Salt, Enzymes), Partially Hydrogenated Soybean Oil, Maltodextrin, Disodium Phosphate, Sour Cream (Cultured Cream, Nonfat Milk), Artificial Flavor, Monosodium Glutamate, Lactic Acid, Artificial Colors (Including Yellow 6), and Citric Acid.
CONTAINS MILK INGREDIENTS.

Nutrition Facts

Serving Size 1 oz. (28g/About 21 pieces)
Servings Per Container About 10

Amount Per Serving

Calories 160 Calories from Fat 90

% Daily Value*

Total Fat 10g 16%

Saturated Fat 1.5g 8%

Trans Fat 0g

Cholesterol 0mg 0%

Sodium 290mg 12%

Total Carbohydrate 15g 5%

Dietary Fiber less than 1g 1%

Sugars 1g

Protein 2g

Vitamin A 0% • Vitamin C 0%

Calcium 0% • Iron 4%

Vitamin E 6% • Thiamin 4%

Riboflavin 4% • Niacin 4%

Phosphorus 2%

* Percent Daily Values are based on a 2,000 calorie diet. Your daily values may be higher or lower depending on your calorie needs:

	Calories:	2,000	2,500
Total Fat	Less than	65g	80g
Sat Fat	Less than	20g	25g
Cholesterol	Less than	300mg	300mg
Sodium	Less than	2,400mg	2,400mg
Total Carbohydrate		300g	375g
Dietary Fiber		25g	30g

Calories per gram:
Fat 9 • Carbohydrate 4 • Protein 4

- ✓ बाट और माप की मानक इकाइयों के संदर्भ में।
- ✓ नियमों की अनुसूची-II में सूचीबद्ध वस्तुओं को मानक मात्राओं में पैक किया जाना चाहिए।
- ✓ 'लगभग', के बारे में, 'पैक करते समय' जैसे शब्दों को शुद्ध सामग्री घोषणा के रूप में नहीं मानना चाहिए।
- ✓ मिठाई की शुद्ध मात्रा का वजन बिना डिब्बों के होना चाहिए।

4- i s d a d k e l g v l s o " l z

- ✓ 02/05 अथवा फरवरी/05 के रूप में निर्दिष्ट किया जा सकता है।
- ✓ ट्यूब जैसे उत्पादों के लिए, घोषणा तली पर की जाए।

5- ^, e-vkj-ih** ¼ Hh djka l fgr½ds: i ea [lnjk foØ; eW;

- ✓ एम.आर.पी. सरकार द्वारा निर्धारित मूल्य नहीं है। उपभोक्ता मोल-तोल कर सकते हैं।
- ✓ किसी भी खुदरा व्यापारी को एम.आर.पी. से अधिक मूल्य पर पैकेज को बेचने की अनुमति नहीं है।
- ✓ पैकेज को एम.आर.पी. से अधिक मूल्य पर बेचने के लिए दाण्डक उपबंधों की व्यवस्था है।
- ✓ मुद्रित मूल्य को बढ़ाने के लिए स्टीकर लगाने की अनुमति नहीं है।
- ✓ मुद्रित मूल्य को कम करने के लिए मूल्य स्टीकर लगाने की अनुमति दी गई है, बशर्ते कि विनिर्माता की पूर्व घोषणा दृष्टिगोचर हो।

6- mi HkDrk l à dZ

- ✓ कंज्यूमर केयर सेल की संपूर्ण जानकारी जैसे कि संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का नाम और पता, दूरभाष और ई-मेल (यदि कोई हो)।

7- l lekl;

- ✓ सभी घोषणाएं स्पष्ट होनी चाहिए।

How to

How to Design

एक विज्ञापन मिथ्या या भ्रामक तब हो जाता है जब विज्ञापन में गलत या भ्रामक वक्तव्यों का उपयोग किया जाता है। कोई ऐसा प्रकाशित दावा, जो उत्पाद के बारे में उपभोक्ता को गलत जानकारी देता है, भ्रामक विज्ञापन कहलाता है। वह क्या खरीद रहा है, इसे जानना उपभोक्ता का अधिकार है। विज्ञापन की विषय-वस्तु में तथा लेबल पर लिखी सभी आवश्यक सूचनाएं सही होनी चाहिए।



How to Improve

भ्रामक विज्ञापनों को दो भागों में श्रेणीबद्ध किया जा सकता है :

- ऐसे विज्ञापन जो उपभोक्ता के सूचना एवं चयन के अधिकारों का उल्लंघन करते हैं जिनकी वजह से उपभोक्ता को वित्तीय नुकसान तथा मानसिक पीड़ा झेलनी पड़ती है।
- विज्ञापन जो संबंधित हो- स्वास्थ्य लाभ, संदिग्ध असर वाली दवाओं और सेहत को सुधारने वाले ऐसे उपकरण जिनका मानदंड अज्ञात है और जो उपभोक्ता के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकती हों।

JAGO GRAHAK JAGO

**CAUTION, CARE, AWARENESS
YOUR WEAPON AGAINST
FALSE MISLEADING AD PROMISES**

'International MBA in 6 Months!'
'Loose upto 15 Kgs in 20 days!'
'Job Opportunity abroad!'
'Buy 1 Get 5 Free!'

Advertisements such as above can mislead. Your surest weapon against such dubious claims - is your own insight. Read, verify, cross check before taking a decision.

Advertisements that Mislead are Acts of Misdeed.

Consumers can also call
National Consumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL, MTNL, Jio)
011-27662955, 56, 57, 58 (Normal Call Charges Apply)

Issued in public interest by
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi- 110 001
Website: www.foarai.nic.in

For filing of complaints, consumers can also log on to www.conco.nic.in

orZku esHked foKki uls dks jkus ds fy, dku l s dkuw mi yC/k g&

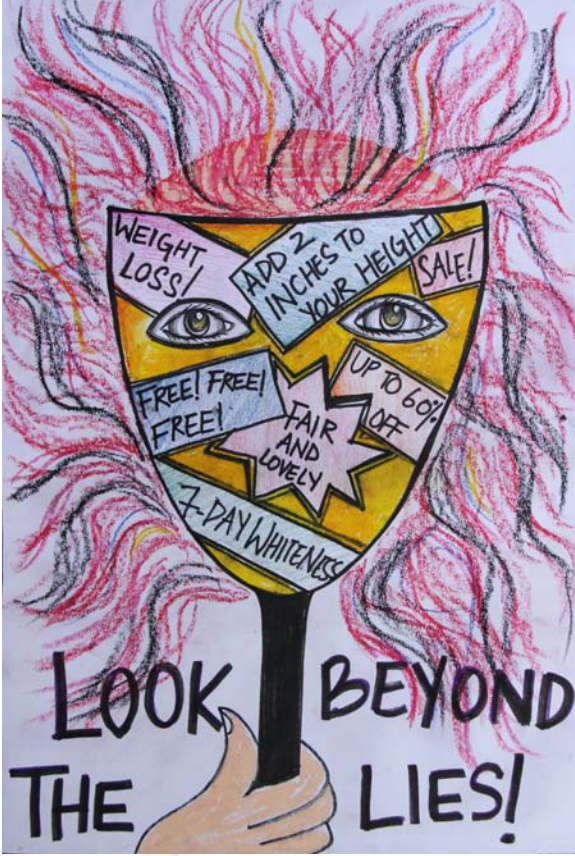
- औषधि और प्रसाधन सामग्री अधिनियम, 1940
- प्रतीक और नाम (अनुचित प्रयोग रोकथाम) अधिनियम, 1950
- औषधि और चमत्कारिक उपचार (आपत्तिजनक विज्ञापन) अधिनियम, 1954
- युवा व्यक्ति (हानिकारक प्रकाशन) अधिनियम, 1956
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- महिलाओं के अश्लील प्रतिनिधित्व (निषेध) अधिनियम, 1986
- शिशु दुग्ध स्थानापन्न, शिशु खाद्य और दूध पिलाने वाली बोतलें (उत्पादन के विनियमन, आपूर्ति और वितरण) अधिनियम, 1992
- प्रसव पूर्व निदान तकनीक (विनियमन और दुरुपयोग निवारण) अधिनियम, 1994
- मानव अंगों के प्रत्यारोपण अधिनियम, 1994
- केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियमन) अधिनियम, 1995
- व्यापार चिन्ह अधिनियम, 1999
- खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006

foKki uls ds orZku Lo: lk esafofu; fer djus dh 'kDr fdl ds ik l g&

- बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
- भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी)

- भारतीय रिजर्व बैंक
- भारतीय चिकित्सा परिषद
- खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण

हृद foKki uls dks dki fu; f=r djrk gSvkj budh dk; Zzkjh D; k gS



भारतीय विज्ञापन मानक परिषद, विज्ञापन उद्योग का एक स्वैच्छिक स्व-विनियामक संगठन है। यह उपभोक्ताओं और उद्योगों से; विज्ञापनों के खिलाफ प्राप्त ऐसी शिकायतें जो मिथ्या या भ्रामक, अश्लील, गैरकानूनी, असुरक्षित प्रथाओं या अनुचित प्रतिस्पर्धा को बढ़ाने वाले हों तथा जो विज्ञापनों के लिए बनाए गए भारतीय विज्ञापन मानक परिषद के स्व-नियमन संहिता का उल्लंघन करते हों, ऐसे सभी मामलों का निपटारा करता है।

D; k Hkjrh; foKki u ekud ifj"kn l jdkjh fuck; gS

भारतीय विज्ञापन मानक परिषद सरकारी निकाय नहीं है। हालांकि, भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों में विज्ञापन की विषय-वस्तु पर कार्य करने वाली समितियों में इसका प्रतिनिधित्व होता है।

हृद foKki uls ds f[kyQ mi HkDrk dS sf' kdk; r nt Zdkj l drsgS

यदि किसी उपभोक्ता या उद्योग को ऐसा लगता है कि कोई विज्ञापन, भारतीय विज्ञापन मानक परिषद

के संहिताओं का उल्लंघन करता है तो वह शिकायत भेज सकता है। वास्तव में, भारतीय विज्ञापन मानक परिषद को जब भी ऐसा लगता है कि कोई विज्ञापन उसके मतानुसार मिथ्या, भ्रामक या अनैतिक है तो वह स्वतः संज्ञान लेते हुए संबंधित विज्ञापन के खिलाफ मामला दर्ज करता है। मुद्रित विज्ञापनों के लिए, विज्ञापन का पूरा विवरण, प्रकाशक का पूरा नाम दिनांक सहित, साथ ही छापे गए विज्ञापन की प्रतिलिपि शिकायत में शामिल किया जाना चाहिए। जबकि, टेलीविजन पर प्रसारित विज्ञापनों के मामले में चैनल का नाम, दिनांक तथा समय तथा किए गए दावे का पर्याप्त विवरण या दृश्यों का वर्णन, जिसके कारण उसे मिथ्या, भ्रामक या आपत्तिजनक माना जाता है, भारतीय विज्ञापन मानक परिषद को भेजा जाना चाहिए।

mi HkDrk dgkaf' kdk; r dj l drsgS

उपभोक्ता ऑनलाइन माध्यम से, ई-मेल contact@ascionline.org पर, या टोल फ्री नंबर 1800-22-2724

पर या टोल नंबर 91-22-24955077, फ़ैक्स नं. 91-22-24955071 पर शिकायत कर सकते हैं। डाक के माध्यम से भी निम्नलिखित पते पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। भारतीय विज्ञापन मानक परिषद, 717/बी औरस चेम्बर, एस.एस. अमृतवर मार्ग, वली, मुंबई-400018, वेबसाइट www.ascionline.org

f' kdk r drkZ dh xki ur, rk dh j {k Hkj rh, foKki u ekud ifj"kn dS sdjrk gS

भारतीय विज्ञापन मानक परिषद की नीतियों के अनुसार, वह विज्ञापनदाता के समक्ष शिकायतकर्ता की पहचान उजागर नहीं करता है। केवल उपभोक्ता शिकायत परिषद के सदस्यों के समक्ष बैठक के समय ही ऐसा किया जाता है। जो प्रायः महीने में दो बार होती है।

D; k f' kdk r nt Zdjkus ds fy, f' kdk r drkZ dks 'kYd nsuk i Mrk gS

उपभोक्ता निशुल्क शिकायत दर्ज करा सकते हैं जबकि उद्योग से जुड़े शिकायतकर्ता को शुल्क का भुगतान करना पड़ता है।

; fn] mi HDrk ep ea f' kdk r nt Zdjk bZ t k, rks mi HDrk fdl rjg dh jgr i Hr dj l drk gS

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2 (1) (r) में अनुचित व्यापार प्रथाओं की विस्तृत व्याख्या प्रदान की गई है और धारा 14 में उपभोक्ता मंचों द्वारा ऐसे मामलों एवं प्रथाओं के निपटारे में दिए जा सकने वाले दिशानिर्देशों का उल्लेख है। मामले के लंबित होने की स्थिति में उपभोक्ता मंच ऐसे विज्ञापनों को रोकने का अंतरिम आदेश जारी कर सकते हैं। उपभोक्ता मंच विज्ञापनदाता के लिए जारी दिशानिर्देशों में ऐसे विज्ञापनों को रोकने, उसे न दोहानाने या ऐसे मिथ्या विज्ञापनों के कारण यदि किसी प्रकार की हानि या क्षति हुई हो तो उसके लिए क्षतिपूर्ति देने का आदेश जारी कर सकते हैं। साथ ही, मुकदमा खर्च और आर्थिक नुकसान की भरपाई के लिए जुर्माना भी लगा सकते हैं। इसमें सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ऐसे विज्ञापनों को जारी करने के लिए जिम्मेदार विपक्षी विज्ञापनदाता के खर्च पर, भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को बेअसर करने के लिए भूल सुधार विज्ञापन जारी करने का आदेश उपभोक्ता मंच दे सकते हैं।

Vylyfot u pslykaij iz kfjr fd, t kjgsdk Zlek ds fy, mi HDrk dgla f' kdk r dj l drsgS

ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेंट्स काउंसिल (BCCC) जो इंडियन ब्रॉडकास्टर्स फाउंडेशन (IBF) का एक स्व-विनियामक एवं स्वतंत्र निकाय है, वह टेलीविजन चैनलों पर प्रसारित कार्यक्रमों के विषय-वस्तु से संबंधित शिकायतों का निपटारा कर सकता है।

गैर-समाचार तथा सामयिक विषयक टेलीविजन चैनलों के लिए बनाए गए स्व-विनियामक विषय-वस्तु दिशानिर्देशों के अथवा स्व-विनियम सिद्धांतों के किसी हिस्से का उल्लंघन होने पर शिकायत की जा सकती है। स्व-विनियम सिद्धांत निम्नलिखित हैं :

- राष्ट्रीय हित
- नस्लीय एवं धार्मिक सौहार्द
- बच्चों और आमतौर पर देखे जाने वाले कार्यक्रम

- सामाजिक मूल्यों
- सेक्स और नग्नता
- हिंसा और अपराध
- डरावने और तंत्र-मंत्र
- ड्रक्स, धूमपान, तम्बाकू और शराब जैसी वस्तुएं
- तिरस्कार, बदनामी और मानहानि

कॉन्टेंट रेटिंग सिस्टम (BCCC) द्वारा जारी की गई शिकायतें

जो प्रसारक इंडियन ब्रॉडकास्टर्स फाउंडेशन (IBF) के सदस्य हैं, वे इसके निवारण तंत्र की परिधि में आते हैं। हालांकि, जो इंडियन ब्रॉडकास्टर्स फाउंडेशन (IBF) के सदस्य नहीं हैं, उनके खिलाफ प्राप्त शिकायतों को उचित कार्रवाई के लिए सूचना और प्रसारण मंत्रालय के पास भेज दिया जाता है।

शिकायतें और निवारण

संबंधित टेलीविजन चैनल के मानक एवं व्यवहार विभाग को संबोधित कर शिकायत तैयार किया जाना चाहिए तथा इसमें सभी आवश्यक विवरणों के साथ टेलीविजन चैनल का नाम, ठेस पहुंचाने वाली विषय-वस्तु के प्रसारण का समय एवं तारीख, कार्यक्रम का शीर्षक, कथित अपराध के बारे में विस्तृत जानकारी आदि को शामिल करना चाहिए। शिकायत में उन कारणों का भी उल्लेख जरूर किया जाना चाहिए, ताकि यह स्पष्ट हो सके कि उस कार्यक्रम विशेष में ऐसी कौन सी बात थी जिससे आपको यह महसूस हुआ कि विषय-वस्तु के दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया है।

यदि शिकायतकर्ता, टेलीविजन चैनल के मानक एवं व्यवहार विभाग के विभागाध्यक्ष द्वारा प्रेषित किए गए जवाब से संतुष्ट न हो तो, वह जवाब प्राप्त करने के दो सप्ताह के भीतर अथवा टेलीविजन चैनल में शिकायत दर्ज कराने के तीन सप्ताह बाद ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल (BCCC) को शिकायत भेज सकता है।

कॉन्टेंट रेटिंग सिस्टम (BCCC) द्वारा जारी की गई शिकायतें

कोई व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह, व्यक्तिगत या सामूहिक रूप से किसी प्रसारित कार्यक्रम या किसी टेलीविजन चैनल के खिलाफ, कार्यक्रम के पहली बार प्रसारित होने के चौदह दिन के भीतर सीधे ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंफ्लेंट्स काउंसिल में शिकायत दर्ज करा सकता है।

शिकायत अंग्रेजी या हिन्दी में लिखित रूप से दर्ज कराया जाना चाहिए और इसमें निम्न को शामिल किया जाना जरूरी है:

- शिकायतकर्ता का नाम, पता तथा उम्र
- कार्यक्रम का विवरण देते हुए टीवी चैनल का नाम
- प्रसारण का समय तथा तारीख
- शिकायत के विषय-वस्तु की संक्षिप्त जानकारी

यदि ई-मेल से शिकायत भेजी गई है तो पूर्ण शिकायत का विवरण लिखित रूप में डाक के माध्यम से भी

ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेट्स काउंसिल के सचिव को भेजा जा सकता है। शिकायत करने के लिए ई-मेल : bccc@ibfindia.com तथा डाक से भेजने का पता है : सेक्रेटरी जनरल, ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेट्स काउंसिल, द्वारा इंडियन ब्रॉडकास्टिंग फाउंडेशन, बी-304, तीसरी मंजिल, अंसल प्लाजा, नई दिल्ली-110049, दूरभाष नं. 011-43794400, फैक्स नं. 011-43794455

शिकायत प्राप्त होने के तीन सप्ताह के भीतर ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेट्स काउंसिल अंतिम आदेश जारी कर देता है।

अगर, निर्धारित समय में ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेट्स काउंसिल शिकायत के निपटारे में अक्षम रहता है तो इसके चेयरमैन को इस अक्षमता के औचित्य के बारे में, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय को बताना होगा। इसके बाद मंत्रालय इस मामले को संज्ञान में ले सकता है।

ब्रॉडकास्टिंग कंटेंट कंप्लेट्स काउंसिल के उपस्थित सदस्यों द्वारा सामान्य बहुमत से सभी निर्णय लिए जाते हैं और संबंधित टीवी चैनल जिसके कार्यक्रम के बारे में शिकायत की गई है, उसके खिलाफ की जाने वाली कार्रवाई लिखित में की जाती है।

शिकायत निवारण तंत्र की परिधि में फिल्म, फिल्म वीडियो और फिल्मों के ट्रेलर नहीं आते हैं। केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड द्वारा इन कार्यक्रमों को पूर्व-प्रमाणित किया जाता है।

व्यक्तिगत आधिकारिक सूचना का अधिनियम, 2017 के तहत शिकायत निवारण तंत्र की परिधि में फिल्म, फिल्म वीडियो और फिल्मों के ट्रेलर नहीं आते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र की परिधि में फिल्म, फिल्म वीडियो और फिल्मों के ट्रेलर नहीं आते हैं। केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड द्वारा इन कार्यक्रमों को पूर्व-प्रमाणित किया जाता है।

व्यक्तिगत आधिकारिक सूचना का अधिनियम, 2017 के तहत



vk/kkj D; k gS



आधार भारत सरकार की एक परियोजना है, जिसके तहत देश के निवासियों को एक विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान की जाती है। आधार 12 अंकों की एक निजी विशिष्ट संख्या है जो बायोमेट्रिक (अंगुलियों के निशान, आंखों की पुतलियों का स्कैन और तस्वीर लेना) के माध्यम से तथा डेमोग्राफिक (आवासीय पता) विवरणों के आधार पर व्यक्ति की विशिष्ट पहचान सुनिश्चित करता है।

vk/kkj dsfy, fofu; ked fudk; dks gS

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण आधार के लिए विनियामक निकाय है।

vk/kkj dsfy, ik-rk D; k gS

शिशु सहित देश का कोई भी नागरिक आधार के लिए नामांकन कर सकता है। यहां तक कि भारत में रहने वाले अनिवासी भारतीय और विदेशी नागरिक भी आधार के लिए नामांकन कर सकते हैं।

D; k vk/kkj LekVZdkMZgS

आधार स्मार्ट कार्ड नहीं बल्कि एक संख्या है जो उसके प्रत्येक लाभार्थी के लिए विशिष्ट है।

D; k l Hh dk vk/kkj dsfy, uleku djuk t : jh gS

आधार अनिवार्य योजना नहीं है, यह पूरी तरह से स्वैच्छिक आधारित योजना है और जिस किसी की भी रुचि हो वह इसके लिए नामांकन करा सकता है।

What is AADHAAR?

Unique Identification Authority of India
Planning Commission, Government of India

"I've got my Aadhaar Number. I can tell you something about it."

What is Aadhaar?
A 12 digit Unique Identification Number, issued by Government of India.

Who can get Aadhaar?
All residents of India, including children, trans-genders and the differently-abled.

What are the benefits of Aadhaar?

- Aadhaar is valid all over India as a Proof of Identity and Proof of Address.
- Aadhaar can help you open a bank account, get a mobile connection and avail LPG.
- In future, you would be able to access other Government and non-Government services.

You can Enrol Anywhere in India | Aadhaar Enrolment is Free of Cost | You need to Enrol Only Once

www.uidai.gov.in

Watch this space tomorrow to know "How to get your Aadhaar"

Aam Aadmi Ka Adhikaar

वकीज दस्यु, i t h d j . k d j k r s l e ; f d r u k ' k y d y x r k g S

इस योजना के तहत किसी भी स्तर पर शुल्क नहीं लिया जाता, आधार प्रत्येक व्यक्ति के लिए निःशुल्क है।

वकीज दस्यु, e s d S s i t h d j . k d j k l d r k g w

अपने पहचान पत्र तथा आवासीय पते से संबंधित दस्तावेजों के साथ नजदीकी अधिकृत आधार पंजीकरण केन्द्र पर जाएं, आधार पंजीकरण फार्म भरें तथा बायोमेट्रिक और आवासीय पते का विवरण दें। इसके बाद आपको एक पावती पर्ची मिलेगी, जिसे आधार की स्थिति जानने के लिए आप इस्तेमाल कर सकते हैं।

वकीज d s i t h d j . k d s f y , f d u n L r k o t k a d h t : j r g k r h g S

पंजीकरण केन्द्र पर आपको पहचान-पत्र तथा पते के प्रमाण से संबंधित दस्तावेज लाने की जरूरत होती है।

आधार के पंजीकरण के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों की जरूरत पड़ती है:

- भरा हुआ आधार पंजीकरण फार्म
- पहचान पत्र के दस्तावेज
- निवास से संबंधित दस्तावेज
- जन्मतिथि के दस्तावेज

आधार पंजीकरण फार्म के अलावा शेष तीनों दस्तावेजों की मूल या सत्यापित प्रतिलिपि लाने की आवश्यकता होती है।

f d l h f ' k d k r ; k t k u d j h d s f y , e s d g k a l a d Z d j l d r k g w

निम्नलिखित माध्यमों से आप भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण से संपर्क कर सकते हैं:

n j H k ' k u a j % 1800-300-1947 (टोल फ्री)

Q D l % 080-2353 1947

M d d k i r k % पोस्ट बाक्स 1947, जीपीओ बेंगलूरु – 560001

b & e y % help@uidai.gov.in and aadharcad@in.com

वकीज l d ; k d k m i ; k s D ; k g S

आधार संख्या आपकी पहचान के एक स्रोत के रूप में काम करेगा, जिसे विभिन्न सेवाओं जैसे, टिकट बुक कराने, बैंक में खाता खोलने, कल्याणकारी भुगतान आदि में इस्तेमाल किया जा सकता है। सरकार द्वारा प्रदत्त सेवाओं से लाभ प्राप्त करने के लिए आधार गरीब और जरूरतमंद लोगों की मदद करेगा।

[क] 1 ग {क व} ekud i f/kdj.k

[क] 1 ग {क व} ekud vf/kfu; e
2006 D; k g\$

खाद्य से संबंधित कानूनों को एकीकृत करने तथा खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण के गठन के लिए खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम, 2006 बनाया गया था। खाद्य कानूनों के लिए एक संवैधानिक निकाय की स्थापना करने, मानक स्थापित करने और उनको लागू करने के लिए इस अधिनियम की आवश्यकता थी।

[क] 1 ग {क , oa ekud vf/kfu; e
ds rgr fofu; ked i f/kdj.k
dk i g\$

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण पर राज्यों के खाद्य प्राधिकरणों के साथ मिलकर खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम, 2006 के कार्यान्वयन और प्रवर्तन का दायित्व है।

ir% एफडीए भवन, बाल भवन के पास,
कोटला रोड, नई दिल्ली-110002

bi h ch DI %011-23236975

Vy h QDI %011-23220994

o x l k v % http://www.fssai.gov.in/

V l y Q h u a j % 1800-11-2100

[क] i f/kdj.k dh 1 ग Pluk D; k g\$

खाद्य प्राधिकरण की संरचना एक अध्यक्ष तथा 22 सदस्यों से मिलकर पूरी होती है। इन सदस्यों में से सात पदेन सदस्य भारत सरकार के मंत्रालयों या विभागों का प्रतिनिधित्व करते हैं। यथा, कृषि, वाणिज्य, उपभोक्ता मामले, खाद्य प्रसंस्करण, स्वास्थ्य, विधिक मामले, लघु उद्योग के साथ ही खाद्य उद्योग से दो प्रतिनिधि; उपभोक्ता संगठनों के दो प्रतिनिधि; तीन प्रख्यात खाद्य प्रौद्योगिकीविद् या वैज्ञानिक; राज्यों एवं संघ राज्य क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करने के लिए पांच सदस्य; कृषक संगठनों के दो प्रतिनिधि तथा खुदरा विक्रेताओं के संगठन से एक प्रतिनिधि शामिल होते हैं।

fssai

Attn. Food Business Operators
MISLEADING advertisements
or claims could land you
in trouble

Misleading, deceptive and false claims about any food product and improper or incomplete information on packaged food is a serious violation of Food Safety and Standards Act, 2006.

You could face a penalty upto ₹10 Lakh
for such a violation, along with prosecution and imprisonment.

Also remember: Food Safety & Standards Act, 2006 empowers the consumers to opt for a Laboratory Test of your product.

Food Safety and Standards Authority of India
(Ministry of Health & Family Welfare, Government of India)
FDA Bhawan, Kotla Road, New Delhi-110002 For details log on : fssai.gov.in
Toll Free Helpline No. 1800 11 2100

Hkjrh [kk] l g{kk vls ekud i f/kdj. k D; k djrk gS

खाद्य प्राधिकरण निम्नलिखित कार्य करने के लिए अधिकृत है: (i) खाद्य सामग्रियों के लिए विज्ञान आधारित मानक तैयार करना (ii) विनिर्माण, भंडारण, वितरण, बिक्री और खाद्य के आयात को विनियमित करना (iii) खाद्य सुरक्षा के लिए मददगार बनाना।

[kk] l g{kk , oaekud vf/kfu; e l smi HkDrk dks ds sykk igprk gS

- (क) उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधि खाद्य प्राधिकरणों एवं केन्द्रीय सलाहकार समितियों के सदस्य होते हैं।
- (ख) शुल्क का भुगतान करके उपभोक्ता खाद्य सामग्रियों के नमूनों का विश्लेषण करा सकते हैं।
- (ग) उपभोक्ता को चोट लगने या मृत्यु होने की स्थिति में उसे क्षतिपूर्ति देने के प्रावधान हैं।

[kk] t fur chekj; k vls fons kh QLryk l s l af/kr f kdk; rkdh t kp dks l h , t h djrh gS

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण तथा राज्यों के खाद्य प्राधिकरण ऐसी शिकायतों की जांच करते हैं।

[kk] vf/kfu; e c<+jgh [kk] vi&feJ.k ij ds sjkd yxk xh

बेहतर लेखा परीक्षण, खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली, पता लगाने की क्षमता, वापस लेने सहित अन्य प्रणालियां स्थापित कर तथा इनकी मदद से, बढ़ रही खाद्य अप-मिश्रण पर रोक लगेगी।

jkT; k ea [kk] l g{kk vf/kfu; e ds izrZ dsfy, dks l k i f/kdj. k ft Feenkj gS

राज्य खाद्य प्राधिकरण (राज्यों के खाद्य सुरक्षा आयुक्त) राज्यों में खाद्य सुरक्षा अधिनियम के प्रवर्तन के लिए उत्तरदायी हैं।

t h e QM vls vkZud QM D; k gS D; k Hkjrh [kk] l g{kk vls ekud i f/kdj. k , ds [kk] inkfkd dsfy, fofu; eu ink djrs gS

जीएम फूड का अर्थ है, ऐसे भोज्य या खाद्य सामग्री जो अनुवांशिक रूप से संशोधित अथवा आधुनिक जैव प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्राप्त अभियांत्रिकृत जीव युक्त हो अथवा ऐसे खाद्य या भोज्य पदार्थ जो इन्हीं तत्वों से बने हों लेकिन जिसमें अनुवांशिक रूप से संशोधित या आधुनिक जैव प्रौद्योगिकी के माध्यम से उत्पन्न अभियांत्रिकृत जीव ना हों।

निर्धारित जैविक उत्पादन मानकों के अनुरूप उत्पादित खाद्य पदार्थों को 'जैविक खाद्य' कहा जाता है।

[kk] l kafxz k dks oki l yus dk D; k rkr; ; ZgS bl ds D; k mnas; ; gS

अधिनियम के प्रावधानों तथा उसके अधीन बनाए गए नियम और विनियमों का उलंघन कर बेची जा रही ऐसी खाद्य सामग्रियां जो असुरक्षित हैं, उनकी बिक्री, खपत, वितरण तथा विपणन पर रोक लगाने या उनको बाजार से वापस लेने के लिए की जाने वाली कार्रवाई, खाद्य सामग्रियों को वापस लेना है। ऐसी खाद्य सामग्रियों से उपभोक्ता को उनसे उत्पन्न होने वाले खतरों को रोकना, कम करना या समाप्त करना इसका उद्देश्य है।

नमूना; क जल र जल स [क] ल खख [क] ल खख ल दस क ज स ए मी ह ड र क द स स फ क क र
 dj l drk gS

उपभोक्ता को खाद्य सुरक्षा अधिकारी/नामित अधिकारी/क्षेत्र के डीसी या राज्य के खाद्य सुरक्षा आयुक्त से शिकायत करनी चाहिए।

ल ह ड र [क] ल ज {क ?कुक ध फि क ड स स द ज र स ग S

उपभोक्ता, खाद्य सुरक्षा अधिकारी/नामित अधिकारी/क्षेत्र के डीसी या राज्य के खाद्य सुरक्षा आयुक्त से शिकायत कर सकता है।

[क] ल ज {क दस क ज स ए त कु द क ज ह द ग ल स म र ध त क ल द र ह ग S

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण की वेबसाइट : www.fssai.gov.in/ से जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

मी ह ड र क ल को/कु ज ग S

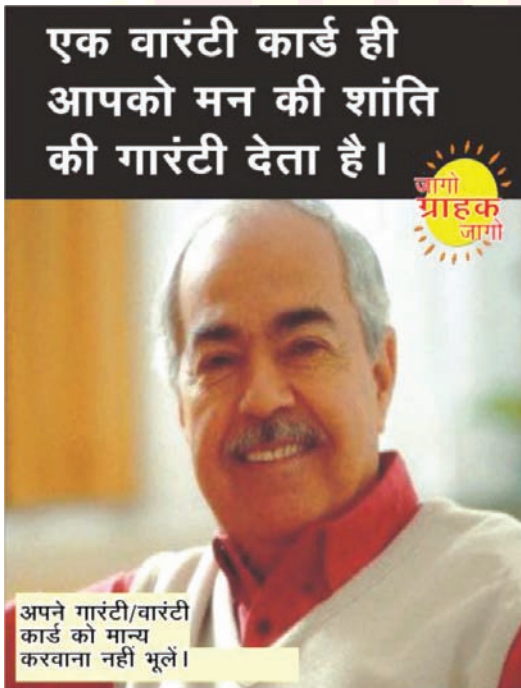


[क] ओ ल र य ल ए वी फे ज द

Øe l d ; k	[क] ल खख	feykoV fd, t kusokys inkFZ
1.	ploy] xgw	dalM /ku dh Hkh l vls fruds
2.	puk] vjgj dh nky	dl jh nky] eS/kuy i hyk jx
3.	phuh	pkd i kmMj
4.	'lgn	phuh dk xk-k l hjk
5.	?kh	ouLi fr ?kh t kuoj dh pclZ
6.	nvk	i kul] fM/t s/ ; fj ; k
7.	l j l l adk ry	dsedy] yky fepZdk i kmMj
8.	gYnh	eyrkuh feVvh i hyk jx
9.	pk dh i R-h	yks dk cjk
10.	fi l sel kys	ydmh dk cjk xkj

मि हडरकवला ds fy, l q lo

- उत्पाद के चयन में सावधान रहें: उत्पादों पर **vkB, l vbZ, xekdZ gkyekdZ cbBZ, Q, l, l, vbZ** आदि मानकीकृत चिन्हों की खोज करें।
- पैकेट पर छपे विवरणों को पढ़ें: **ek=k@ rPo@ i ksk k l aak t kudjh@ot u@fofuelZk dh frffk@l ekfr dh frffk@dc rd l lexh dk mi; lx djuk cgrj glxk vfnA**
- **fofuelZk frffk%** उत्पाद के पैक किए जाने की तारीख, **l ekfr frffk%** वह तारीख जब तक उत्पाद का प्रयोग करना सुरक्षित है।
- **mi; lx@oki l djus; k cnyus dh ulfr; k@ oljVh@xjVh vfn dh fu; e, oa 'krkZ dk** ध्यान से देखें।



- लेने से पहले वस्तु की स्थिति की जांच करें: **l hy dh@ NMANM+ rks ugha dh xbz g@Vyk rks ugha g@QVk rks ugha gA**
- **vf/kdre [lpjk eW; l s vf/kd Hoxrku u dj%vf/kdre [lpjk eW;** से कम में वस्तु प्राप्त करने के लिए आप मोल-तोल कर सकते हैं। पैकेट पर लिखे अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक पर बेचे जाने की स्थिति में दंड का प्रावधान है। छपे मूल्य को बढ़ाने के लिए उस पर **eW; dk LVhdj pLlk djù** की अनुमति नहीं है।
- **geslkjl ln dhe kx dj%** यह सुनिश्चित करें कि रसीद पर सही मूल्य, दुकान का नाम तथा पता और अन्य विवरणों का उल्लेख है।
- **ft yk Qkj e@jkt; vk; lx@j'kVt; vk; lx** में शिकायत दर्ज कराने में संकोच न करें। सादे कागज पर लिखकर शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है।

- **odhy@vf/koDrk dh t: jr ugh%** कोई उपभोक्ता/केन्द्र सरकार/राज्य सरकार/पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन/मृतक उपभोक्ता का कानूनी वारिस उपभोक्ता मंचों में शिकायत दर्ज करा सकता है।
- **mi hDrk dls mi yCk j lgr%** वस्तु को बदलने/पैसे वापस करने/दोष को दूर करने/क्षतिपूर्ति आदि।

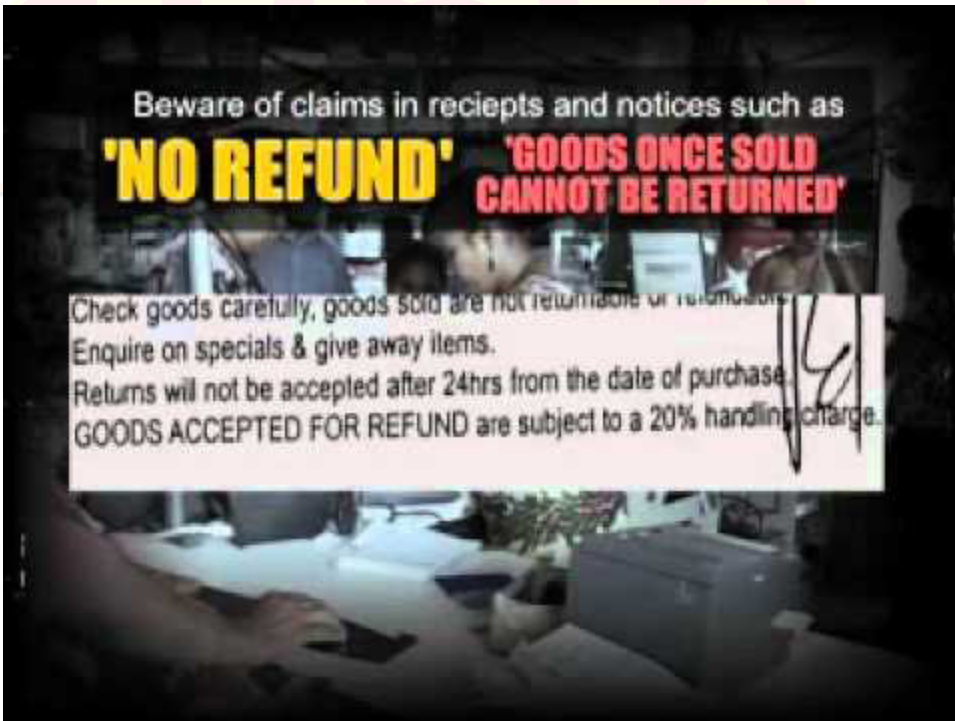
vkWykbu [kjlnnkjh

- खुदरा सामग्रियों की आनलाइन बिक्री करने वाली अज्ञात कंपनियों के बारे में शोध कर लें।
- जांच करें कि संबंधित साइट की कोई गोपनीय नीति है।
- यह सुनिश्चित करें कि ऑनलाइन लेन-देन सुरक्षित है।
- जब वेबसाइट की विश्वसनीयता के बारे में संदेह हो तो सावधानी बरतें।



fdl h vuçak ij gLrkki djusl sigys

- अनुबंध की शर्तों एवं परिशिष्ट को ध्यान से पढ़ें।
- मसौदे की फाइलन कॉपी का निरीक्षण करें।
- यदि किसी प्रकार का भुगतान करना हो तो उससे संबंधित अर्थदंडों की शर्तों के बारे में जानकारी करें।
- उसकी सीमाओं पर ध्यान दें, विशेष कर स्वीकृति और अस्वीकृति के उपबंधों को पढ़ने के बाद ही भुगतान करें।
- लिखित में किए जाने वाले सभी वादे लें।
- यदि बड़ी राशि की लेन-देन करनी हो तो कानूनी सलाह लें।
- रिक्त अनुबंधात्मक फार्म पर हस्ताक्षर न करें।



; fn vki dksfdl h mRi kn ; k l ok dh [kj hmnkj h eal eL; k dk l leuk djuk i Ms rks fuEufyf [kr dks dj%

- समस्या के लिए जिम्मेदार व्यक्ति की पहचान करें।
- डीलर/विक्रेता और विनिर्माता का नाम एवं पता प्राप्त करें।
- अपनी शिकायत तैयार करें— दुकान के प्रबंधक/डीलर/विनिर्माता/सेवाप्रदाता को अपनी शिकायत स्पष्ट अक्षरों में लिखें, इसमें :
 - ✓ अपनी शिकायत की प्रकृति
 - ✓ वस्तु या सेवा खरीदते समय प्राप्त किए गए दस्तावेजों के प्रमाण
 - ✓ मांग की गई राहत—मरम्मत करने/बदलने/वापस करने/क्षतिपूर्ति
 - ✓ जवाब देने की समय—सीमा
- रसीद प्राप्त करके पंजीकृत डाक द्वारा पत्र भेजें।
- विपक्षी पार्टी से हमेशा लिखित में जवाब मांगें।
- यदि उपयोग की अवधि की समय—सीमा खत्म हो गई है तो संबंधित प्राधिकरणों /सरकारी विभागों को जरूर सूचित करना चाहिए।
- अपने अधिकारों की सुरक्षा के लिए तत्काल कार्रवाई करनी चाहिए।
- यदि आवश्यक हो, स्थानीय उपभोक्ता संगठनों से आप मदद मांग सकते हैं।
- यदि आपने कानूनी कार्रवाई की है तो इसे प्रकाशित कराना चाहिए जिससे और लोगों को आपके अनुभव का लाभ मिल सके।

vi us vki dks l gjf {kr djus dsfy, vki D; k dj l drsg%

- खरीददारी से पहले गुणवत्ता और कीमत से संबंधित सभी जानकारी प्राप्त करें।
- मिथ्या और भ्रामक विज्ञापनों से सतर्क रहें।
- जब जरूरत हो केवल तभी खरीददारी करें, जल्दबाजी में कभी न करें।
- आंखबंद करके खरीददारी न करें।
- खरीद से पहले पूरी जानकारी की मांग करें।
- वस्तु और सेवा की गुणवत्ता से समझौता न करें।





मि अधिकारों के अधिकार; अधिकार, अधिकारों के अधिकार

अधिकार और जिम्मेदारियां एक दूसरे से जुड़ी हैं। नागरिकों को एक तरफ जहां बड़ी संख्या में अधिकार प्रदान किए गए हैं वहीं स्वैच्छिक आधार पर उन्हें अपनी जिम्मेदारियों का निर्वहन करना चाहिए।

आपका दायित्व है...

✓ अधिकारों के अधिकार

वस्तु और सेवाओं की मात्रा, मूल्य एवं गुणवत्ता के बारे में सावधान रहना एवं उनके बारे में जानकारी प्राप्त करना आपका दायित्व है।

✓ अधिकारों के अधिकार

मुखर होकर दायित्व निभाएं— यह सुनिश्चित करें कि आपने एक उपभोक्ता के रूप में उचित सौदा किया है। याद रखें, यदि आप निष्क्रिय हैं तो आपके शोषित होने की संभावना है।

✓ अधिकारों के अधिकार

उपभोक्ता हितों के लिए आवाज उठाना आपका दायित्व है।

✓ अधिकारों के अधिकार

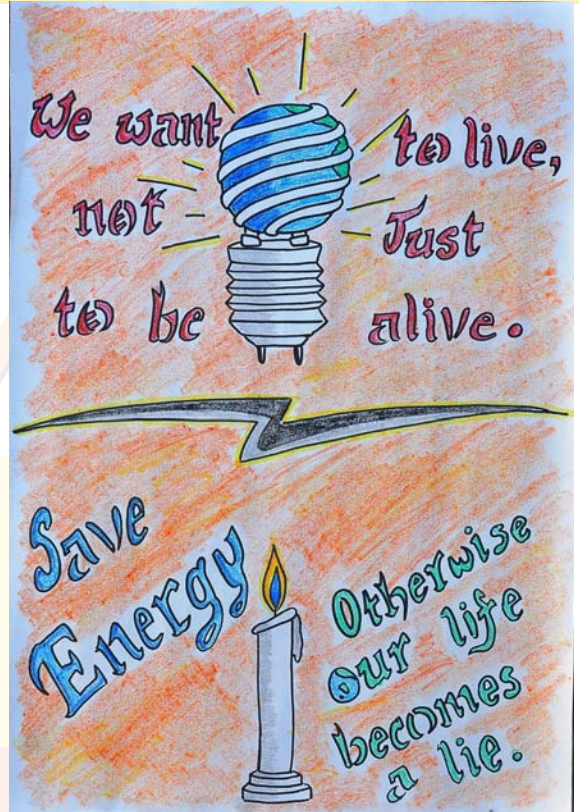
जरूरत के आधार पर उपभोग करिए, चाहत के नहीं, आपका उपभोग अन्य नागरिकों को किस तरह प्रभावित करता है, विशेषकर वंचित और शक्तिहीन लोगों को, इस बारे में जागरूक होना आपका दायित्व है।

✓ i; kɔj.k ds i fr ft k f k h d k l e > a

अपनी खपत के पर्यावरणीय परिणामों को समझना तथा उसके बारे में जागरूक बनना आपका उत्तरदायित्व है। अगली पीढ़ी के लिए प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण तथा पृथ्वी की रक्षा के लिए हमें व्यक्तिगत एवं सामाजिक जिम्मेदारियों की पहचान करनी चाहिए।

✓ i; kɔj.k fe= mi H k r k c u a

आज, बड़े स्तर पर उत्पादन, उपभोग योग्य वस्तुओं एवं सेवाओं का लापरवाही पूर्वक उपयोग और उनका निस्तारण, ऊर्जा उत्पादन और परिवहन के लिए जीवाश्म ईंधन के अत्यधिक इस्तेमाल, कृषि में कीटनाशकों और उर्वरकों के अत्यधिक प्रयोग, वनों को काटे जाने तथा नदी-नालों में गंदे मलजल तथा जहरीले कचरे को प्रवाहित करना, समुद्र की नाजुक परिस्थितिकी प्रणाली के लिए खतरनाक एवं डरावने होते हैं।



✓ i z- fr d k s u d l l u i g p k u s e a f u f u ' k f e y g %

- प्राकृतिक संसाधनों का बढ़ता उपयोग
- बढ़ता प्रदूषण (वायु, जल, जमीन, शोर)
- जंगलों के कटने से वन्य जीवों में कमी
- मिट्टी और पानी के स्रोतों में बढ़ते कीटनाशकों के कारण खाद्य श्रृंखला पर प्रभाव।

प्रदूषण के रोकथाम, कमी तथा नियंत्रण के लिए भारत सरकार द्वारा राज्यों के साथ ही केन्द्रीय स्तर पर केन्द्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (CPCB) स्थापित किए गए हैं।

website : cpcb.nic.in

एक उपभोक्ता के रूप में हमें इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि बढ़ता प्रदूषण हमें प्रभावित करेगा, इसलिए हमें प्रदूषण को कम करने तथा प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में मदद करनी चाहिए।

✓ i n k k j f g r v l s l o p n o k r k o j . k l H h i z k f r ; k a d h H y k b Z d s f y , e g R o i w l Z g a

✓ v i u s n s u d t h o u d s Q o g k j e a b l s y k a

1 p u k d k v f / k d j v f / k f u ; e j 2005



1 p u k D ; k g S

सूचना किसी भी रूप में कोई सामग्री है। इसमें किसी भी इलेक्ट्रॉनिक रूप में धारित अभिलेख, दस्तावेज, ज्ञापन, ई-मेल, मत, सलाह, प्रेस विज्ञप्ति, परिपत्र, आदेश, लागबुक, संविदा, रिपोर्ट, कागजपत्र, नमूने, मॉडल, आंकड़ों संबंधी सामग्री शामिल है। साथ ही इसमें किसी प्राइवेट निकाय से संबंधित कोई ऐसी सूचना भी शामिल है, जिस तक तत्समय प्रवृत्त किसी कानून के अधीन किसी लोक प्राधिकारी द्वारा

पहुंचा जा सकता है।

1 p u k d k v f / k d j v f / k f u ; e d s v r x z D ; k t k u d j h i r f d ; k t k l d r k g S

लोक प्राधिकारी या लोक प्राधिकारी के तहत नियंत्रित प्राधिकारी से नागरिकों को सूचना मांगने का अधिकार है। साथ ही लोक प्राधिकारी द्वारा धारित या उसके अधीन नियंत्रित प्राधिकारी के कार्य का निरीक्षण, दस्तावेजों और अभिलेखों, नोट्स लेने, सारांश या दस्तावेजों या अभिलेखों की प्रमाणित प्रतियां, और सामग्रियों के प्रमाणित नमूनों को प्राप्त करने का अधिकार है।



यहां गौर करने की महत्वपूर्ण बात यह है कि इस अधिनियम के तहत केवल ऐसी सूचना ही प्रदान की जा सकती है जो लोक प्राधिकारी या उसके तहत नियंत्रित प्राधिकारी के अधीन उपलब्ध और विद्यमान है। जन सूचना अधिकारी ऐसा कोई मनगढ़ंत सूचना नहीं प्रदान कर सकता, जो लोक प्राधिकारी के अभिलेख का हिस्सा नहीं है।

1 p u k i r d j u s d s f y , ' k d D ; k g S

लोक प्राधिकारी से सूचना प्राप्त करने के इच्छुक नागरिक को आवेदन के साथ लोक प्राधिकारी के लेखा अधिकारी को देय, डिमांड ड्राफ्ट या बैंकर्स चेक या भारतीय पोस्टल आर्डर द्वारा 10 रुपये जो

सूचना प्राप्त करने के लिए निर्धारित शुल्क है, भेजना जरूरी है। लोक प्राधिकारी को भुगतान की उचित रसीद प्राप्त करके नकद शुल्क भी जमा कराया जा सकता है। केन्द्रीय मंत्रालयों को भारतीय स्टेट बैंक के इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ऑनलाइन या मास्टर/वीजा डेबिट/क्रेडिट कार्ड द्वारा भी शुल्क का भुगतान किया जा सकता है।

सूचना प्रदान करने में आने वाली लागत का भुगतान भी आवेदक को करना आवश्यक होगा, जिसका ब्यौरा जन सूचना अधिकारी द्वारा सूचना का अधिकार नियम, 2012 के तहत आवेदक को दिया जाएगा।

LoPN Hkj r vfHk ku vk\$ l rr fodkl



प्रधानमंत्री नरेन्द्र मोदी द्वारा गांधी जयंती दिवस, 2 अक्टूबर, 2014 को 'स्वच्छ भारत अभियान' या 'क्लीन इंडिया कैम्पेन' की औपचारिक शुरुआत की गई। भारत को स्वच्छता की ओर ले जाने और साफ-सफाई की सुविधाओं को बढ़ाने के उद्देश्य से इस अभियान को शुरू किया गया है।

इस अभियान की औपचारिक शुरुआत करते हुए प्रधानमंत्री नरेन्द्र मोदी ने कहा, "भारत को स्वच्छ बनाने के लिए 2 अक्टूबर से हम स्वच्छ भारत मिशन के रूप में एक बड़े जन आंदोलन की शुरुआत कर रहे हैं। स्वच्छता महात्मा गांधी को बहुत पसंद थी। जब हम 2019 में बापू की 150वीं जन्म जयंती मनाएं तो उनको स्वच्छ भारत के रूप में सबसे अच्छी श्रद्धांजलि अर्पित कर सकते हैं। महात्मा गांधी ने अपना संपूर्ण जीवन अर्पित कर हमें 'स्वराज्य' दिलाया। अब समय आ गया है कि हम अपनी मातृभूमि को स्वच्छ बनाने में अपने आप को अर्पित करें।"

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, स्वच्छ भारत मिशन के प्रयासों में सक्रिय भागीदारी करने और पूरे वर्ष के लिए लड़कियों के विद्यालय में कम से कम एक शौचालय के सफाई की जिम्मेदारी लेने का सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों से आग्रह करता है।

fofu; ked

विनियामक एजेंसी सार्वजनिक प्राधिकरण अथवा सरकारी एजेंसी है जो नियामक या पर्यवेक्षी क्षमता में मानव गतिविधियों के कुछ क्षेत्रों पर पूरी तरह से स्वायत्त प्राधिकार के साथ कार्य करने के लिए जिम्मेदार है। नियामक एजेंसियां आमतौर पर सरकार के कार्यकारी शाखा का हिस्सा होती हैं या उन्हें विधायी शाखा के निरीक्षण में कार्य करने का वैधानिक प्राधिकार प्राप्त होता है। विनियामक प्राधिकरणों को सामान्यतः मानक और सुरक्षा लागू करने या सार्वजनिक वस्तुओं और वाणिज्य के विनियमन की देखरेख के लिए स्थापित किया जाता है। विनियामक भारत में विभिन्न क्षेत्रों के नियामक या पर्यवेक्षी प्राधिकरण का कार्य करता है।

fofu; ked dh t : jr D; k gS os mi HkDrk dh enn dS s dj l drsgS

विनियामक प्राधिकरणों का मिशन उपभोक्ता हितों की सुरक्षा सुनिश्चित करना तथा इसके साथ ही समान गति से क्षेत्रों के विकास के लिए शर्तों का पोषण करना है, जिससे उभरते वैश्विक सूचना समाज में भारत अग्रणी भूमिका निभाने के लिए समक्ष बन सके। इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विनियामक प्राधिकरण सेवा की उच्च गुणवत्ता तथा पर्याप्त विकल्प उपभोक्ता को उपलब्ध कराने पर ध्यान देते हैं और इसके लिए समय-समय पर विनियम, निर्देश, आदेश, या दिशानिर्देश जारी करते हैं।

Hkj r eafofu; ked

fofu; ked fudk laeal i dZdsfy, mi ; lsh njHk'k uaj			
Øe l q; k		njHk'k	QDI
1	dkVy , DokYpj vFkVH -f'k ea-ky; Ik kj kyul Ms jh vS eRL; i kyul foHkx	044-2821 3785	044-2821 6552
	l fpo Ik kj kyul Ms jh vS eRL; i kyul foHkx -f'k ea-ky;	011-23382608 / 23385360 (4631)	011-23388006
2	-f'k , oaxhek k m lsh ea-ky;	011-23061431 उद्यमी- हेल्पलाइन 1800-180-6763	
	[knh , oaxhek lsh vk; lsh	011-23062573/23063295	011-23063295
3	Hkj rH; Ik kj fpdfRl k i fj "ln -f'k ea-ky;	11-26184149 / 26184354	011-26182434
4	d; j ckM -f'k , oaxhek k m lsh ea-ky;	टोल फ्री नं. 1800-425-9091 0484-2351807, 2351788, 2351954,	0484-2370034, 2354397
	l fpo	0484-2372676	0484-2354397
5	-f'k , oaid l-r [kk mRi ln fu; k; fodkl iH/kdj.k %ok. kT; , oam lsh ea-ky; ½	011-26513204, 26514572, 26534186	11-26526187

6	Hkj rh njl plj fofu; led i k/kdj. k l plj , oal puk i k/kdj. k dx dh ea-ky;	011-2323 6308	11-2321 3294
	njl plj foHkx l plj , oal puk i k/kdj. k dx dh ea-ky;	011-23739191, 011-23372177	011-23723330
	njl plj foHkx	011-23719898	23711514
7	njl plj foHkx fui Vjk , oa vihyt U k k/kdj. k W/HM S ^{1/2}	01-24103873/011- 26876882, 011-26873411	011-24105171, 011-24122218
8	l puk i k/kdj. k dx dh foHkx	011-23392457	011-23392402
	l fpo 1/2 puk i k/kdj. k dx dh	011-23392065	
	vkQl vkQ dVj vkQ l fvQba vFkVH l plj , oal puk i k/kdj. k dx dh ea-ky;	011-24363073	
9	l Hkj fofu; eu vihyt U k k/kdj. k l puk i k/kdj. k dx dh foHkx l plj , oal puk i k/kdj. k dx dh ea-ky;	011-23355881	011-23354689
10	Hkj rh i frLi/Hzvk lx	011-23473400, Extension 736 & 735	23704686
	dkj i k/kdj. k dx dh ea-ky;	0124-4832500/011- 23386110	
11	ok nk ckt kj vk lx vkFkZl ekeys foHkx foR ea-ky;	022-22795300	022-22812086
12	i frHr vihyt U k k/kdj. k	022-22837062, 22837061, 22021520	011-22021341
13	Hkj rh i frHr , oa fofu; e clM vkFkZl ekeys foHkx foR ea-ky;	टोल फ्री नं. 1800-22 -7575/022-26449000/ 40459000	022-2226449016- 20/40459016-20
14	chek fofu; led , oa fodkl i k/kdj. k foR ea-ky;	040-23381100	040-6682 3334
15	Hkj rh [kk] l j{kk , oa kud i k/kdj. k	011-23236975	011-23220994
16	Hkj rh fpdfR k ifj"m] LokLF; , oa ifjokj dY; k k ea-ky;	011-23061863/23063221	011-24104232
17	Hkj rh QeZk ifj"m] LokLF; , oa ifjokj dY; k k ea-ky;	011- 23239184, 23231348/011- 45166005, 45166006	011-23239184
18	bM; u ufl z dkmal y] LokLF; , oa ifjokj dY; k k ea-ky;	011-23233764, 23233763, 23233762, 23235570, 23220075	011-23236140, 23232231

19	MVy dkmfl y vKQ bM; H LokLF; , oa ifjokj dY; k k e-ky;	011-23238542, 011-23236740	
20	gkE; ki Fkh dñh; ifj"kn] vk; qñ] ; s o ik-frd fpdRl H ; wkuH fl) , oagkE; ki Fkh ½k; q½ foHkx] LokLF; , oa ifjokj dY; k k e-ky;	011-28525582 & 011-28520607	011-28520691, 28526877, 28526873
21	Hjrh; dñh; fpdRl k ifj"kn] vk; qñ] ; s o ik-frd fpdRl H ; wkuH fl) , oagkE; ki Fkh ½k; q½ foHkx] LokLF; , oa ifjokj dY; k k e-ky;	011-28 525 464	
22	iVW; e vS ik-frd xS fofu; ked cM; iVW; e vS ik-frd xS e-ky;	011-23457700	011-23709151
23	cgei- cM; ty l d k/ku e-ky;	0361-2301309	0361-2301099
24	rqHnk cM; ty l d k/ku e-ky;	08394-259113	08394-259112
25	ueZk dV; iH/kdj. H ty l d k/ku e-ky;	0731-2557276	0731-2559888
26	csrok unh cM; ty l d k/ku e-ky;	0510-2480210	0510-2480749 /237
27	dñh; jsle cM; oL= e-ky;	080-26282699/ 26282100	080-26681511
28	dfe'uj vKQ i-ñ] oL= e-ky;	022-22014446/22004510	022-22004693
29	jkVh; tW cM; oL= e-ky;	033-22172107/ 22172540	022-22172456
30	oL= l fefr] oL= e-ky;	022-66527507/66527500	022-66527509
31	jkVh; jkt ekxZ U; k H/kdj. H t gk jkuH l Mel ifjogu vS jkt ekxZe-ky;	011-23739085	011-23739085
32	dñh; fo q fofu; ked vk; s	011-23353503	011-23753923
33	ijek H At K fofu; ked cM; ijek H At K foHkx	022-25990100	022-25583230
34	dñh; invk k fu; a. k cM; lk; l j. H ou vS t yok; qifjorZ e-ky;	011-22307233	11-22304948
35	ikni fofu/krk vS -"kd vf/kdj l j{k k iH/kdj. H -f'k vS l gdfjrk foHkx] -f'k e-ky;	011-25843853	011-25840478
36	jkVh; o"KZ fl apr {s- iH/kdj. H ; kt uk vk; s	011-25842836	011-25842837

mi HkDrk fookn fuokj .k , t fl ; kadh l ph

jkVt; mi HkDrk fookn fuokj .k vk; sx

उपभोक्ता न्याय भवन

'एफ' ब्लॉक, जीपीओ कॉम्प्लेक्स

आईएनए, नई दिल्ली-110023

फैक्स नं.: 011-24651505, 24658505

पीबीएक्स नं.: 011-24608801, 24608802, 24608803, 24608804

jkT; mi HkDrk fookn fuokj .k vk; sx

Øe l d; k	jkT; vk; sx vk; mudk irk
1.	vkzkznsk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 'इरुवका' बिल्डिंग, खैरताबाद, हैदराबाद-500004 फोन: 040-23317040 फैक्स: 040-23394399 ई-मेल: ap-sforum@nic.in
2.	v: .kpy insk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग पवन हंस कार्यालय के पास, (पुराना सचिवालय कॉम्प्लेक्स) नहार्लगुन, ईटानगर फोन: 0360-2248620, 2247661 फैक्स: 0360-2350664 ई-मेल: arp-sforum@nic.in
3.	v.Meku fudkij }hi lew राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग खाद्य आपूर्ति विभाग, खाद्य आपूर्ति कॉम्प्लेक्स, पोर्ट ब्लेयर-744102 फोन: 03192-232321 फैक्स : 03192-232321 ई-मेल: an-sforum@nic.in
4.	vkI ke राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हाउसफेड कॉम्प्लेक्स, सेंट्रल ब्लॉक, पांचवी मंजिल, फ्रंट पोर्शन, बेलटोला, बसिस्था मार्ग, गुआहाटी-781 006 फोन: 0361-62229766 फैक्स: 0361-62229766 ई-मेल: asm-sforum@nic.in
5.	fcgkj राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग आर-ब्लॉक, मार्ग नं. 2, दरोगा प्रसाद राय मेमोरियल ट्रस्ट, पटना-800 001 फोन: 0612-2506395 फैक्स: 0612-2506395 ई-मेल : scdrc@sancharnet.in , bih-sforum@nic.in

6.	p.Mx <+राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग प्लाट नं. 5-बी, मध्य मार्ग, सेक्टर -19 बी, चण्डीगढ़-60 019 फोन: 0172-2700183 फैक्स: 0172-2784225 ई-मेल: stcomm-chd@nic.in , cdg-sforum@nic.in
7.	NRchl x <+राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग नया बस अड्डा के पीछे, पंडरी, रायपुर-492 004 फोन: 0771-2582902 फैक्स: 0771-2582904 ई-मेल: chg-sforum@nic.in
8.	nlkj , oauxj gosy vlf neu , oa}ho राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग खाद्य आपूर्ति विभाग, कलेक्ट्रेट, दमन-396220 फोन: 0260-2230689, 2230698 फैक्स: 0260- 2230689 ई-मेल: daman@guj.nic.in , dnh-sforum@nic.in
9.	fnYyh राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 'ए' ब्लॉक, पहली मंजिल, विकास भवन, आईपी एस्टेट, नई दिल्ली-110 002 फोन: 011-23370799 फैक्स: 011-23370258 ई-मेल: statecommission@vsnl.net , del-sforum@nic.in
10.	xlak राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग जनता भवन, पहली लिफ्ट, चौथी मंजिल, विवेकानन्द मार्ग, पणजी-403 001 फोन: 0832-2222466 फैक्स: 0832-2425365 ई-मेल: gcdrc@goa.nic.in , goa-sforum@nic.in
11.	xq jkr राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 'ग्राहक भवन' गोटा क्रॉस मार्ग के पास, गांधी नगर की ओर, एसजी हाईवे, गोटा, अहमदाबाद, गुजरात फोन: 02717-241614 फैक्स: 02717-241641 ई-मेल: guj-sforum@nic.in
12.	gfj ; k lk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग वेज नं. 3-6, सेक्टर-4, पंचकुला-134 112 (हरियाणा) फोन: 0172-2567364 फैक्स: 0172-2567502 ई-मेल: har-sforum@nic.in
13.	fgekpy i nsk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग ब्लॉक नं. 33, दूसरी मंजिल, एच.पी. नगर विकास प्राधिकरण कामर्शियल बिल्डिंग, कुसुमपति, शिमला-171 009 फोन: 0177-2620797 फैक्स: 0177-2620855 ई-मेल: scc-hp@nic.in

14.	<p>t fɛw, oad' elj राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>i) 3, मंडा हिल, रेहरी, जम्मूतवी, जम्मू एवं कश्मीर</p> <p>ii) म्यूनिसपल्टी आफिस, म्यूनिसपल्टी कांप्लेक्स, श्रीनगर, एसटीडी कोड: जम्मू: 0191, श्रीनगर-0194 फोन: 0191-2545232, 0194-2477195 ई-मेल: jk-sforum@nic.in</p>
15.	<p>>kj [k M राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>हाई कोर्ट के पास, डोरंडा, रांची-834002</p> <p>टेलीफैक्स: 0651-2480171 ई-मेल: jkh-sforum@nic.in</p>
16.	<p>dukw d राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>बासवा भवन, हाई ग्राउंड बासवेश्वरा सर्किल, बैंगलूरु-560001</p> <p>फोन: 080-22355065, 22262865 फैक्स: 080-22260590 ई-मेल: karscdrc@kar.nic.in, kar-sforum@nic.in</p>
17.	<p>djy राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>शिशु विहार लेन, वजहथाकॉड, सस्थामंगलम पोस्ट ऑफिस, तिरुअनंतपुरम-695 010</p> <p>फोन: 0471-2727220 फैक्स: 0471-2320578 ई-मेल: ker-sforum@nic.in</p>
18.	<p>y{k}hi राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>द्वारा असस्टिंट कंट्रोलर ऑफ लीगल मेट्रोलाजी, डिपार्टमेंट ऑफ लीगल मेट्रोलाजी एवं कंज्यूमर अफेयर्स, संघ-राज्य क्षेत्र लक्षद्वीप, कवरत्ती-682555</p> <p>फोन: 04896-262102 फैक्स: 04896-263298 ई-मेल: lak-accal@hub.nic.in, lak-sforum@nic.in</p>
19.	<p>e/; i n s k राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>प्लाट नं. 76, अरेरा हिल्स, भोपाल-462 001</p> <p>फोन: 0755 -2763673 फैक्स: 0755 -2553722 ई-मेल: scdrcbho@mp.nic.in, mp-sforum@nic.in</p>
20.	<p>egkj k'V^a राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग</p> <p>पुराना प्रशासनिक स्टॉफ कालेज भवन, सीएसटी स्टेशन के सामने, हजारीमल सोमनी मार्ग, मुंबई-400 001</p> <p>फोन: 022- 22072097, 22057409 फैक्स: 022-22018539 ई-मेल: mah-sforum@nic.in</p>

21.	ef.kij राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, संगारूपरोव, इंफाल फोन: 0385-2220391 ई-मेल: man-sforum@nic.in
22.	esky; राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हॉर्स शू बिल्डिंग, लोवर लुच्चुइमेरे, शिलांग-793 001 फोन: 0364-2222629 फैक्स: 0364-2222629 ई-मेल: meg-sforum@nic.in
23.	fet.kje राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग जोडियन स्कायर, आइजॉल-796 001 फोन: 0389-2341451 फैक्स: 0389-2341453 ई-मेल: miz-sforum@nic.in
24.	ukxyM राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग पुराना एमएलए हॉस्टल बिल्डिंग, कोहिमा-797 001 फोन: 0370-2221505 ई-मेल: nag-sforum@nic.in
25.	vkM.kk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग सेक्टर-1, सती चौरा चौक के पास, सी.डी.ए. बिदांसी, कटक-14 फोन: 0671-2363604 ई-मेल: ors-sforum@nic.in
26.	iQMpjh राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग प्लाट नं. 3, डी.पी. थाट्टम, होटल सरगुरु के पीछे, मुत्थेलपेट, टी.वी. नगर, पुड्डुचेरी-605 003 फोन: 0413-2213862, 2210503 ई-मेल: scdrc@pondy.pon.nic.in , pon-sforum@nic.in
27.	it.kc राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग प्लाट नं. 1037, सेक्टर-37 ए, दक्शन रोड, चंडीगढ़ फोन: 0172-2693737 ई-मेल: pun-sforum@nic.in
28.	jkL.Fku राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हैंडलूम हवेली, अशोक मार्ग, सी-स्कीम पहली मंजिल, जयपुर-302 001 फोन: 0141-2372237 ई-मेल: raj-sforum@nic.in

29.	fl fDde राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग पलजोर स्टेडियम रोड, सिक्किम नेशनलाइज्ड ट्रांसपोर्ट, गंगटोक-737 101 फोन: 03592-205027 ई-मेल: sik-sforum@nic.in , Statecommission_sikkim@hub.nic.in
30.	rfeyukM राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग फ्रेजर ब्रिज रोड, वी. ओ. सी. नगर, पार्क टाउन, चेन्नई-600 003 फोन: 044-25340040 ई-मेल: scdrc@tn.nic.in , tn-sforum@nic.in
31.	ryaxluk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 'इरुवका' बिल्डिंग, खैरताबाद, हैदराबाद-500004 फोन: 040-23394399
32.	f=iqk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 'खाद्य उपभोक्ता भवन' ग्राउंड फ्लोर, इस्टर्न साइड, पोस्ट ऑफिस -कुंजबन पश्चिम त्रिपुरा-799 006 फोन: 0381-2223514 फैक्स: 0381-2326308 ई-मेल: tri-sforum@nic.in
33.	mRrj inzsk राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग सी-1, विक्रांत ब्लाक-1, शहीद पथ के पास, गोमती नगर, लखनऊ-226 010 फोन: 0522-2306643, 2306655 फैक्स: 0522-2306645 ई-मेल: up-sforum@nic.in
34.	mRrjk lM राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग मकान नं. 176, अजबपुर कैलान, (स्प्रिंग हिल स्कूल के पास) मथोरावाला मार्ग, देहरादून-248 121 फोन: 0135-2669712 फैक्स: 0135-2669719 ई-मेल: utr-sforum@nic.in
35.	if'pe cxy राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग क्रेता सुरक्षा भवन, ग्राउंड फ्लोर, 11 ए, मिरजा गालिब स्ट्रीट, कोलकाता-700 087 फोन: 033-22520308 फैक्स: 033-22520354 ई-मेल: wb-sforum@nic.in

l á dZdsfy, mi ; lsh i rk vls njvHk'k uæj

l á dZdsfy, mi ; lsh njvHk'k uæj			
Øe l q; k		njvHk'k	QDI
	mi HkDrk ekeys foHkx	011-23073619/23389752	
1	सचिव	011-23782807	
2	अपर सचिव	011-23383027	
3	संयुक्त सचिव	011-23386666	
4	निदेशक (उपभोक्ता शिकायत निवारण सेल)	011-23384872	
5	निदेशक (बाट तथा माप)	011-23389489	
	[kk] foHkx	011-23383911	
6	सचिव	011-23382349	
7	संयुक्त सचिव (पीडीएस)	011-23384308	-
8	संयुक्त सचिव (खाद्य सुरक्षा)	011-23389831/011-3381176	011-23382417
9	पीडीएस हेल्पलाइन	1800-11-0841	
	LokLF; , oai fjokj dY; k k eæky;		
10	सचिव	011-23061863/011-23063221	011-23061252
11	संयुक्त सचिव (अस्पताल)	011-23061481/23063506	011-23063506
12	भारतीय मानक ब्यूरो	011-2323 9402/23230131, 23233375, 23239402 (10 lines)	
13	भारतीय मानक ब्यूरो, शिकायत सेल	011-23235069	
14	उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान	011-23468347	011-23705928
15	राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन	1800-11-4000	
16	राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन ज्ञान संसाधन प्रबंधन पोर्टल	011-23705054	
17	उपभोक्ता ऑनलाइन शिकायत निवारण केन्द्र (कोर)	1800-11-4566, 011-23071167/68	
18	अग्निशमन सेवा	101	
19	दिल्ली पुलिस कंट्रोल रूम	100	
20	रेलवे पूछताछ	139	
21	एमटीएनएल पूछताछ	197/198	
22	महिला सुरक्षा सेल हेल्पलाइन	1091	
23	दिल्ली प्रदूषण नियंत्रण समिति	011-23865117, Ext.- 105/ 011 - 23869389	

24	नियंत्रक विधिक माप विज्ञान, दिल्ली सरकार	011-23379266, 23379262	
25	विश्वविद्यालय अनुदान आयोग	011-23239627	
26	दिल्ली विकास प्राधिकरण	1800-11-0332	
27	एनडीएमसी (नई दिल्ली नगरपालिका परिषद)	011-4993555	
	, el hMh ½nYyh uxj fuxe½		
28	उत्तरी/दक्षिणी दिल्ली नगर निगम	011-266, 23220010, 23220016	
29	पूर्वी दिल्ली नगर निगम	155303/011/22165880/23705054	
	, yi lt h f' kdk r l y		
30	एचपीसीएल	1800-2333-5555	
31	बीपीसीएल	1800-22-4344	
32	आईओसीएल	1800-2333-555	
33	इंद्रप्रस्थ गैस लिमिटेड शिकायत सेल	011-45195959	
34	डाक सेवा शिकायत सेल	1800-11-2011 (For International Mails)	
	i æq k vLi rky& vki krcklyhu		
35	एम्स	011-26588500/26588700	
36	सफदरजंग अस्पताल	011-26194690/26161960	
37	राम मनोहर लोहिया अस्पताल	011-23348200/23743769	
38	कलावती सरन बच्चों का अस्पताल	011-23344160, Extn.-214	
39	जीटीबी अस्पताल	011-22586262/22588383	
40	दीन दयाल उपाध्याय अस्पताल	011-25494336/01125492463	
41	गुरु नानक आंख का अस्पताल	011-23235145	
42	बड़ा हिन्दू राव अस्पताल	011-2391 9476	
43	राजीव गांधी कैंसर अस्पताल	011-47022222/11-47022070/71	
44	निदेशक, सीजीएचएस चिकित्सालय	011-23062800	
45	मुख्य सचिव, दिल्ली सरकार	011-23392100/23392101	
46	भारतीय रिजर्व बैंक ग्राहक सेवा	011-23710538 to 42/011-23711250	
47	दिल्ली जल बोर्ड (कंट्रोल रूम)	1961/011-23538495/011-23527679	
	fct yh		
48	टाटा पावर-डीडीएल (एनडीपीएल)	011-66404040	
49	बीएसईएल राजधानी पावर लिमिटेड	011-399 99 707 (BRPL)	
50	बीएसईएल यमुना पावर लिमिटेड	011-399 99 808 (BYPL)	

egRbi wZfyDl

S. No.	Organization/Institution/Department	Web Link
1	Bureau of Indian Standards	http://www.bis.org.in/
2	Bureau of energy Efficiency	http://beeindia.in/
3	Computerisation of Consumer Fora (CONFONET)	http://confonet.nic.in/default.htm
4	Competition Commission of India	http://www.cci.gov.in/
5	Central Pollution Control Board	http://cpcb.nic.in/
6	Centre for Consumer Studies	http://www.consumereducation.in/
7	Consumer Unity & Trust Society (CUTS)	http://www.cuts-international.org/
8	Consumer Voice	http://www.consumer-voice.org/
9	Consumer Online Resource Empowerment	http://www.core.nic.in/
10	Consumer Education & Research Centre	http://www.cercindia.org/
11	Central Electricity Regulatory Commission	www.cercind.gov.in/
12	Department of Consumer Affairs	http://consumeraffairs.nic.in
13	DigiLocker	https://digilocker.gov.in/
14	Deendayal Disabled Rehabilitation Scheme	http://socialjustice.nic.in/ddrs.php
15	Directorate General of Civil Aviation, Government of India	www.dgca.nic.in
16	E- Gazette(The Gazette of India)	http://egazette.nic.in/
17	Forward Markets Commission	http://www.fmc.gov.in/
18	Food Safety and Standards Authority of India	http://www.fssai.gov.in/
19	Grievances against Misleading Advertisements (GAMA)	http://gama.gov.in/
20	The Homeopathy Central Council	www.cchindia.com
21	The Indian medicine Central Council	www.ccimindia.org
22	CBSE	http://cbse.nic.in
23	Indian Railway	http://www.indianrail.gov.in/
24	Indian Rail Running Status	http://runningstatus.in/
25	Indian Medical Association of India	http://www.ima-india.org/ima/
26	Jan-Dhan se Jan Suraksha	http://www.jansuraksha.gov.in/Default.aspx
27	Make in India	http://www.makeinindia.com/
28	MyGov - Government of India	https://mygov.in/
29	Ministry of Petroleum & Natural Gas	http://petroleum.nic.in/
30	Ministry of Corporate Affairs	www.mca.gov.in
31	Medical Council of India	www.mciindia.org
32	Ministry of Finance	www.financialservices.gov.in/
33	National Consumer Helpline	http://nationalconsumerhelpline.in/
34	National Institute of Training and Standardization	http://www.bis.org.in/trg/train.htm
35	National Consumer Co-operative Federation	http://nccf-india.com/
36	National Consumer Disputes Redressal Commission	http://nccrdc.nic.in/
37	National Test House	http://www.nth.gov.in/nth/
38	National Disaster Management	http://www.ndmindia.nic.in/
39	National Career Service	http://www.ncs.gov
40	Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana	http://pmjdy.gov.in/
41	Public Distribution System	www.dfpd.nic.in
42	Public Grievances	www.pgportal.gov.in
43	Pharmacy council of India	www.pci.nic.in
44	Skill India	http://www.skillindia.in/
45	State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal	http://consumeradvice.in/
46	Securities and Exchange Board of India	www.sebi.gov.in
47	Society of Indian Automobile Manufacture	www.siamindia.com
48	The Telecom Regulatory Authority of India	http://www.trai.gov.in/
49	Volunteer & Combination Officers Section	http://www.iafc.org/micrositeVCOSorg/index.cfm
50	Unique Identification Authority of India	https://uidai.gov.in/



उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

वेबसाइट: <http://consumeraffairs.nic.in>, <http://gama.gov.in>,

उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र

भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली-110002

<http://www.consumereducation.in>

ई-मेल: ccs.iipa@gmail.com