



सत्यमेव जयते  
भारत सरकार

नागरिक अधिकार पत्र

**उपभोक्ता मामले विभाग**

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

[www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

(उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय)

**2021-22**

# नागरिक अधिकार पत्र – उपभोक्ता मामले विभाग

## दृष्टिकोण और ध्येय

### दृष्टिकोण:

उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्पों का चयन करने में सक्षम बनाना; उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, एक-समान और सतत् उपलब्धियां सुनिश्चित करना; और समय पर एवं प्रभावी विवाद प्रतितोष की सुविधा प्रदान करना।

### ध्येय:

उपभोक्ताओं को जागरूकता एवं शिक्षा के माध्यम से सशक्त बनाना; प्रगतिशील विधायनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के निवारण के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देना; मानकों एवं उनकी अनुरूपता के माध्यम से गुणता आश्वासन को सक्षम बनाना; और वहनीय तथा प्रभावी विवाद प्रतितोष तन्त्रों तक पहुंच सुनिश्चित करना।

## हमारे कार्यकलाप

उपभोक्ता मामले विभाग, राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति के प्रतिपादन, उपभोक्ताओं से संबंधित विभिन्न कार्यक्रमों के कार्यान्वयन, एक स्वायत्तशासी निकाय, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) के माध्यम से मानकों के प्रतिपादन और एक अधीनस्थ कार्यालय, राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.) के माध्यम से परीक्षण और मूल्यांकन के द्वारा हमारे दृष्टिकोण में यथाउल्लिखित अन्य सभी उद्देश्यों को

पूरा करने के लिए नोडल एजेंसी है। इस प्रक्रिया के अंतर्गत, यह विभाग निम्नलिखित पणधारियों के साथ परामर्श और सहयोग करता है:

### हमारे पणधारी

- राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र [खाद्य, उपभोक्ता संरक्षण और विधिक माप विज्ञान विभाग]
- दो जिम्मेदार केंद्र नामतः भारतीय मानक ब्यूरो और राष्ट्रीय परीक्षण शाला
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) (एक अर्ध-न्यायिक निकाय)
- भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आई.आई.पी.ए.)/नेशनल लॉ स्कूल
- फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर ऑफ कामर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की)
- अग्रणी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन
- देश भर में विभिन्न क्षेत्रों के सभी उपभोक्ता।

## मुख्य सेवाएं/ कार्य संपादन

क्रम संख्या	सेवा/कार्य संपादन	समय-सीमा
(1)	उपभोक्ता कल्याण कोष से निधियन के लिए स्वैच्छिक संगठनों द्वारा प्रस्तुत लाभकारी परियोजनाओं का मूल्यांकन	सभी दृष्टियों से प्रस्ताव पूरे होने पर 3 से 3-1/2 माह
(2)	उपभोक्ता कल्याण कोष से निधियन हेतु परियोजनाओं के लिए अनुदान जारी करना	30 दिनों के भीतर
(3)	उपभोक्ता कल्याण कोष से चालू परियोजनाओं के लिए अनुदान जारी करना।	30 दिनों के भीतर
(4)	उपभोक्ता शिकायतों का निपटान	60 दिनों के भीतर
(5)	शिकायतों पर कार्रवाई	45 दिनों के भीतर
(6)	शिकायतों की निगरानी (वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा)	प्रत्येक तीन माह में एक समीक्षा बैठक और एक वीसी (वीडियो कानफ्रेंस)
(7)	परीक्षण के परिणामों के प्राप्त होने के बाद मॉडल अनुमोदन परीक्षण रिपोर्ट जारी करना	15 दिन
(8)	पैकबंद वस्तुओं का पंजीकरण	15 दिन
(9)	पूर्ववर्ती उपयोग प्रमाण-पत्र के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने पर उपभोक्ताओं में जागरूकता लाने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अनुदान जारी करना	60 दिनों के भीतर

## उत्तरदायी केंद्र

इस विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण में आने वाले उत्तरदायी केंद्र निम्नलिखित हैं :-

- I. भारतीय मानक ब्यूरो, नई दिल्ली
- II. राष्ट्रीय परीक्षणशाला, कोलकाता

उत्तरदायी केंद्र का नाम	अधिकारी का नाम एवं पदनाम	संपर्क विवरण
भारतीय मानक ब्यूरो, मानक भवन, 9, बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली	श्रीमती निशत एस. हक वैज्ञानिक-एफ, हेड, थिंक, नज और मूव विभाग	दूरभाष सं.: 011-23235069 फैक्स सं.: 011-23235069 E-Mail: tnmb@bis.gov.in
राष्ट्रीय परीक्षणशाला, सी पी ब्लॉक, सेक्टर-V, साल्ट लेक, कोलकाता- 700091	डा० सुदीप्ता घोष राँय, वैज्ञानिक - एसबी (रसायन)	दूरभाष सं. 033-23675387 (कार्यालय) फैक्स सं.033-2367 3869 मोबाइल नं. 09830221040 E- Mail:sudipta.ghoshray@nth.gov.in

प्रत्येक उत्तरदायी केंद्र को अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अपना नागरिक अधिकार पत्र प्रतिपादित और कार्यान्वित करने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

## शिकायत निवारण तंत्र

### शिकायत/परिवाद दर्ज करने की प्रक्रिया

- उपभोक्ता अपनी शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित मंचों से संपर्क कर सकते हैं:
  - अनिवार्य घोषणा के अंतर्गत पैकबंद वस्तुओं में शिकायत विनिर्माता/व्यापारी द्वारा दिए गए उपभोक्ता निवारण मंच से संपर्क करें
  - यदि संतुष्ट न हों तो राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) से संपर्क करें
  - यदि एनसीएच से संतुष्ट न हों तो उपभोक्ता आयोग से संपर्क करें
  - पारिस्परिक समाधान के लिए न्यायालय साहाय्यित मध्यस्थता से संपर्क करें
- उपभोक्ता विभाग के विरुद्ध अपनी शिकायतें/परिवाद निम्नलिखित तरीके से दर्ज करवा सकते हैं :-
  - (i) लिखित शिकायतें/परिवाद  
सुविधा केंद्र, स्वागत कक्ष, गेट नं. 06, कृषि भवन, नई दिल्ली पर  
  
(समय: 9.00 AM to 5.30 PM)
  - (ii) शिकायतें [cpgrams-darpg@nic.in](mailto:cpgrams-darpg@nic.in) के माध्यम से भी दर्ज करवाई जा सकती हैं।

### नामोद्दिष्ट अधिकारी और संपर्क ब्यौरे :-

नोडल अधिकारी (उपभोक्ता से जुड़ी शिकायतें)

श्री सुरेन्द्र सिंह , निदेशक,

456, बी-विंग, कृषि भवन,

नई दिल्ली-110001

दूरभाष संख्या: 011-23384390

E-mail: [dirpg-ca@nic.in](mailto:dirpg-ca@nic.in) , [surendra.singh@nic.in](mailto:surendra.singh@nic.in)

शिकायतों के लिए (चार्टर का अनुपालन न करने के संबंध में)

श्री अनुपम मिश्रा, संयुक्त सचिव

कमरा संख्या. 365-ए, जी-विंग,

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001.

दूरभाष संख्या: 011-23386666, फैक्स: 011-23386322;

E-mail: [js-ca@nic.in](mailto:js-ca@nic.in)

## नागरिकों/पणधारियों से अपेक्षाएं

- शिकायतकर्ता को अपनी शिकायतें, सत्यापित किए जा सकने योग्य तथ्यों और विशिष्ट आंकड़ों के साथ दायर करनी चाहिए, ताकि किसी भी स्तर पर शिकायतों पर तत्काल बिना किसी देरी के कार्रवाई की जा सके।
- सम्पर्क किए जाने वाले फोन नं. और ई-मेल आई डी, यदि कोई हो, के साथ शिकायतकर्ता का पूरा ब्यौरा दिया जाना चाहिए और इससे हमें शिकायत के बारे में किसी अन्य स्पष्टीकरण के लिए डाक द्वारा पत्र भेजने के बजाय शिकायतकर्ता से संपर्क करने में मदद मिलेगी।

### प्रतिक्रिया के लिए समयसीमा:

पावती	- 7 दिनों के अंदर
अंतरिम उत्तर	- 15 दिनों के अंदर(अधीनस्थ संगठनों से संबंधित मामलों के संबंध में)
अपेक्षित अंतिम निपटान	- 60 दिनों के अंदर

वेब पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत भी दर्ज कर सकते हैं:

[consumerhelpline.gov.in](http://consumerhelpline.gov.in) 400 से अधिक कंपनियों और सेवा प्रदाताओं से जुड़ी हुई है।

## सेवा प्राप्तकर्ताओं से अपेक्षाएं

- उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत अनुदान जारी करने के संबंध में
  - i) इस विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्रस्तुत करना। दस्तावेजों की पूरी सूची के लिए कृपया <http://www.consumeraffairs.nic.in/> -संगठन - उपभोक्ता कल्याण कोष- दिशानिर्देश देखें।
  - ii) जहां कहीं भी लागू हो, उपयोगिता प्रमाण-पत्र और भौतिक प्रगति रिपोर्ट को समय पर प्रस्तुत करना, जिससे हमें चल रही परियोजनाओं के मामलों को बिना किसी और देरी के प्रोसेस करने में मदद मिलेगी। उपयोग प्रमाण-पत्र के साथ-साथ भौतिक प्रगति रिपोर्ट का प्रारूप -<http://www.consumeraffairs.nic.in> पर उपलब्ध है।
- उपभोक्ता जागरूकता के लिए अनुदान जारी करने के संबंध में
  - (i) अपेक्षित दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्रस्तुत करना।
  - (ii) विगत वर्षों में जारी किए गए अनुदानों के संबंध में जहां कहीं भी लागू हो, उपयोग प्रमाण-पत्र और भौतिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करना।

### आरटीआई आवेदन दर्ज करना

1. आवेदक/उपयोगकर्ता केंद्रीकृत आरटीआई पोर्टल <https://rtionline.gov.in/> के माध्यम से आरटीआई आवेदन ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। इसलिए, उपयोगकर्ता को आरटीआई आवेदन दाखिल करने के लिए विभाग में आने की आवश्यकता नहीं है।
2. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी के नाम निम्नानुसार हैं:

### नोडल अधिकारी

सुश्री जसबीर तिवारी

अवर सचिव ,

उपभोक्ता मामले विभाग ,

कमरा संख्या 364, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001

दूरभाष संख्या: 23381233, ईमेल : [uspc-ca@nic.in](mailto:uspc-ca@nic.in)



अपीलीय प्राधिकारी

निदेशक,

उपभोक्ता मामले विभाग,

कमरा संख्या. 468, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001

दूरभाष संख्या.: 23389327

ईमेल: dirp&c-ca@nic.in

उपभोक्ता मामले विभाग के अंतर्गत अधीनस्थ/संबद्ध/स्वायत्त संगठन:

संगठन	पता
महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) (स्वायत्त निकाय)	मानक भवन, 9-बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली – 110002 दूरभाष- 011 23230131; फ़ैक्स- 011 23234062; ई-मेल: <a href="mailto:info@bis.gov.in">info@bis.gov.in</a> / URL: <a href="http://bis.gov.in">http://bis.gov.in</a>
महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.)	सेक्टर-V, सीपी ब्लॉक, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता – 700091 दूरभाष: 033 -23673870; फ़ैक्स- 033- 2367 3868 ई-मेल: <a href="mailto:dgnth-wb@nic.in">dgnth-wb@nic.in</a> / URL: <a href="http://www.nth.gov.in">www.nth.gov.in</a>
पंजीयक, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) (अर्द्ध- न्यायिक निकाय)	उपभोक्ता न्याय भवन, एफ-ब्लॉक, जनरल पूल ऑफिस कॉम्प्लेक्स, आई.एन.ए., नई दिल्ली – 110023 दूरभाष – 24608801/02; फ़ैक्स- 011 24651505 ई-मेल: <a href="mailto:ncdrc@nic.in">ncdrc@nic.in</a> / URL: <a href="http://www.ncdrc.nic.in">www.ncdrc.nic.in</a>
प्रबंध निदेशक, भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लिमिटेड (एन.सी.सी.एफ.), नई दिल्ली	भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लिमिटेड, एन.सी.यू.आई. कॉम्प्लेक्स, 3, श्री इंडस्ट्रियल एरिया, अगस्त क्रांति मार्ग, हौज खास, नई दिल्ली – 110016 दूरभाष: 011-41006852, ई-मेल: <a href="mailto:nccf@rediffmail.com">nccf@rediffmail.com</a> / URL: <a href="http://www.nccf-india.com">www.nccf-india.com</a>
निदेशक भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, (आई.आई.एल.एम.) [बाट तथा माप]	कांके, रांची, झारखंड – 834007 दूरभाष/फ़ैक्स : 0651-2450821, ई-मेल: <a href="mailto:dir-iilmr-jhr@nic.in">dir-iilmr-jhr@nic.in</a>