भारतीय मानक ब्यूरो

- आईएसआई मार्क उत्पादो की गुणवत्ता और सुरक्षा का आश्वासन है। हमेशा आईएसआई मार्क वाले ही उत्पाद खरीदने को महत्व दें।
- बीआईएस केयर मोबाइल ऐप का उपयोग करके उत्पादो पर आईएसआई मार्क की वास्तविकता की जाँच कर सकते हैं ।
- बीआईएस केयर मोबाइल ऐप का उपयोग करके आभूषण पर हॉलमार्क की वास्तविकता की जाँच कर सकते हैं।
- बीआईएस केयर मोबाइल ऐप का उपयोग करके इलेक्ट्रॉनिक और आईटी उत्पाद के मानक मार्क की वास्तविकता की जाँच कर सकते हैं।
- यदि आप बीआईएस चिंहित उत्पादों की गुणवत्ता से असंतुष्ट है तो आप बीआईएस मोबाइल ऐप या बीआईएस के शिकायत पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग
DEPARTMENT OF
CONSUMER AFFAIRS

जागो ग्राहक जागो

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता संरक्षण विवरणिका

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) अब उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करेगा और जहां आवश्यक हो, वर्गीय कार्रवाई (Class Action) भी करेगा।
- 5 लाख रुपये तक का मामला उपभोक्ता आयोगो में दर्ज करना निःशुल्क
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा
- दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा में कमी के कारण हुई क्षति की क्षतिपूर्ति का प्रावधान
- मिलावटी / नकली सामान के विनिर्माण या बिक्री के लिये सक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान
- ई- कॉमर्स इकाई द्वारा ग्राहकों की शिकायत की पावती (acknowledgement) 48 घंटे में देना अनिवार्य
- ई- कॉमर्स इकाई द्वारा प्राप्ति से एक महीने के अंदर शिकायत का निवारण करना अनिवार्य
- उपभोक्ता आयोग में दर्ज मामलों में मध्यस्ता द्वारा भी समाधान की व्यवस्था।

उपभोक्ता शिकायत के पंजीकरण की प्रक्रिया

- कोई भी प्रोडक्ट खरीदते समय हमेशा चेक करें कि पैकेट पर कंज्यूमर केयर नंबर का जिक्र है या नहीं, और नंबर काम कर रहा है या नहीं।याद रखें, यह उत्पाद के साथ किसी भी समस्या के मामले में विनिर्माता/पैकर/आयातक के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए महत्वपूर्ण है ।
- उत्पाद के साथ किसी भी समस्या के मामले में, विनिर्माता/पैकर/आयातक के उपभोक्ता केयर से संपर्क करें और उनके साथ अपनी शिकायत दर्ज करें ।उपभोक्ता केयर को संपर्क करने की तारीख पर ध्यान दें और प्रदान किए गए निर्देश अंक के साथ से संपर्क करें। समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय के बारे में उपभोक्ता केयर से पूछें ।

- यदि विनिर्माता/पैकर/आयातक द्वारा समस्या का समाधान नहीं किया जाता है, तो अपनी शिकायत राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) नंबर 1800114000 या 14404 पर दर्ज करें। शिकायत www.consumerhelpline.gov.in पर भी दर्ज की जा सकती है। शिकायत के पंजीकरण की तारीख और एनसीएच द्वारा प्रदान किए गए निर्देश अंक पर ध्यान दें।
- यदि शिकायत अनसुलझी रहती है, तो संबंधित उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (या उपभोक्ता आयोग) में शिकायत दर्ज करें।आप अपनी सुविधा के अनुसार जिला आयोग में स्वयं या अपने एजेंट के माध्यम से भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- राशन या एफपीएस से संबंधित शिकायतें भी एनसीएच पर दर्ज की जा सकती हैं।

प्रत्येक पूर्व पैकेज्ड कमोडिटी पर जांच करने के लिए विवरण

1. विनिर्माता/पैकर/आयातक का नाम और पता
2. कमोडिटी का सामान्य या जेनेरिक नाम
3. शुद्ध मात्रा
4. विनिर्माण/पैकेजिंग/आयात का महीना और वर्ष
5. अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी)
6. उपभोक्ता देखभाल विवरण
7. मूल देश
8. महीना और वर्ष जिसके बाद वस्तु मानव उपभोग के लिए अनुपयुक्त हो सकती है