

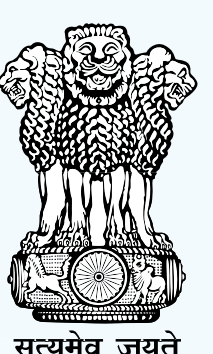
# उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019



- 5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगेगा।
- शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक – ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- ग्राहक अब स्वयं अथवा अपने वकील अथवा अपने प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।
- 21 दिनों के अंदर स्वीकार्यता (Admissibility) पर निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत स्वतः स्वीकृत मानी जाएगी।
- उपभोक्ता आयोग की सहमति से दोनों पक्ष मध्यस्थता द्वारा शिकायत का निवारण करवा सकते हैं।
- मध्यस्थता से होने वाले निवारण के खिलाफ कोई अपील नहीं होगी तथा उपभोक्ता आयोग में भुगतान किया गया शुल्क भी वापस हो जाएगा।
- ग्राहक दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा में कमी के कारण हुई क्षति की क्षतिपूर्ति की माँग उपभोक्ता आयोग में कर सकता है।
- मिलावटी / नकली सामान के निर्माता या विक्रेता को सक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान है।
- प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करना अनिवार्य है।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहकों की शिकायत के निवारण के लिये शिकायत अधिकारी का नाम, संपर्क विवरण और पदनाम अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहक की शिकायत की पावती (acknowledgement) 48 घंटे में देगी।
- ई-कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।
- प्रत्येक विक्रेता यह विवरण देगा कि वस्तु किस देश में निर्मित है।



शिकायत दर्ज कराने के लिये संपर्क करें :  
**14404 या 1800-11-4000**  
(टोल फ्री)



जनहित में जारी:

**उपभोक्ता मामले विभाग**

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार  
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



@consaff  
@jagograhakjago



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन  
14404 या 1800-11-4000  
(टोल फ्री)



[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

**मार्क गुणवत्ता का प्रतीक**