By www.FREEganita.com.

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕು ಕಾಯಿದೆಯ ವಿಧಿ ವಿಧಾನಗಳು

1. ಶೀಘ್ರ ಮತ್ತು ಸರಳ ಪರಿಹಾರ
2. ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಮೇಲೆ ಕಡಿಮೆ ಹೊರೆ
3. ಮೂವರ ನ್ಯಾಯ ಪೀಠ(ಒಬ್ಬ ಮಹಿಳೆ, ಒಬ್ಬ .ನಿವೃತ್ತ ನ್ಯಾಯಾಧೀಶ)

By www.FREEganita.com.

1986 ರ ‘ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ ಕಾಯಿದೆ’ಯಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಹಕ್ಕುಗಳು:

1. ಸುರಕ್ಷೆಯ ಹಕ್ಕು
2. ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕು
3. ಆಯ್ಕೆಯ ಹಕ್ಕು
4. ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಹಕ್ಕು
5. ದೂರಿನ ನಿವಾರಣೆ/ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು
6. ಹಕ್ಕಿನ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಹಕ್ಕು

By www.FREEganita.com.

ಗ್ರಾಹಕನು ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು.

1. ನಮೂದಿಸಿದ ಬೆಲೆಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆಗೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
2. ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಮಾಲುಗಳು ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಪದೇ ಪದೇ ಕೆಟ್ಟು ಹೋಗುವುದು.
3. ಮಾರಾಟಗಾರನು/ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಲನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸದೇ ಇರುವುದು.
4. ಖಾಸಗೀ ಮತ್ತು ಸರಕಾರಿ ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತಪ್ಪು ಚಿಕಿತ್ಸೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕೆಡಕುಗಳು.
5. ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ/ಅಪಘಾತದ/ಜೀವ ವಿಮಾ ಹಣವನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು.
6. ಒಪ್ಪಿ ಕೊಂಡಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೆರವೇರಸದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಕಳಪೆಯಾಗಿ ಮಾಡುವುದು(ಉದಾ: ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮನೆ ಕಟ್ಟಿ ಕೊಡದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಕಳಪೆಯಾಗಿ ಮನೆ ಕಟ್ಟಿ ಕೊಡುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಣವನ್ನು ಕೇಳುವುದು)
7. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಏಕ ಪಕ್ಷೀಯ ನಿಬಂಧಿತ (ಎಮ್ ಆರ್ ಟಿ ಪಿ) ವ್ಯವಹಾರಗಳು

By www.FREEganita.com.

ವಿವಿಧ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧ:

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯ

↑

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

↑

ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

↑

ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

By www.FREEganita.com.

ವೇದಿಕೆಗಳ ಕಾರ್ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ: (2009 ರಲ್ಲಿ ಇದ್ದಂತೆ)

ಪರಿಹಾರ ಕೇಳಿದ ಹಣ(ರೂ)	ದೂರು ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ವೇದಿಕೆ	ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ(ರೂ) (ಪರಿಹಾರ ಕೇಳಿದ ಹಣಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ)
20 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗೆ	ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	100 /200 /400 / 500
20 ಲಕ್ಷದಿಂದ 1 ಕೋಟಿಯ ವರೆಗೆ	ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	2000 / 4000
1 ಕೋಟಿಯ ಮೇಲೆ	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	5000

ವಿ. ಸೂ. ಕೆಲವು ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ಶುಲ್ಕ ನೀಡಬೇಕಿಲ್ಲ.

By www.FREEganita.com.

ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ

0. ನಿಗದಿತ ಶುಲ್ಕ
1. ಎಲ್ಲ ಪ್ರತಿವಾದಿಗಳ ವಿವರ
2. ವೇದಿಕೆಗೆ ಮೂರು+ ಪ್ರತೀ ಪ್ರತಿವಾದಿಗೆ ಒಂದೊಂದು ಪ್ರತಿ
3. ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಜ ಪ್ರತಿ
4. ವಿಚಾರಣೆಯ ದಿನ ಹಾಜರಿ
5. ವಿಚಾರಣೆಗಳ ನಡುವಿನ ಅವಧಿ 15-20 ದಿನ
6. ಮುಂದೂಡಿಕೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ
7. ಗ್ರಾಹಕನೇ ವಾದಿಸುವುದು ಒಳಿತು
8. ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನ ವಾದ
9. ಗೈರು ಹಾಜರಾತಿಯಲ್ಲೂ ತೀರ್ಪು
10. 3-4 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರ
11. ಮಧ್ಯಾಂತರ ತೀರ್ಪು
12. ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ಪರಿಹಾರ ನೀಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು/ಹರಾಜು.
13. ಜುಲ್ಮಾನೆ/ಬಂಧನದ ಸಾಧ್ಯತೆ
14. ತಪ್ಪು ದೂರಾದರೆ ದಂಡ
15. ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ

ದೂರು	ತೀರ್ಪು
ಮಹಿಳೆಯು ಹೆಚ್ ಐ ವಿ ಸೋಂಕಿನವಳು ಎಂದು ಆಸ್ಪತ್ರೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ್ದು.	25,000 ಪರಿಹಾರ
ಮಂಜೂರಾಗಿದ್ದ ನಿವೇಶನವನ್ನು ನೀಡದೆ ಅವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಇನ್ನೊಬ್ಬನಿಗೆ ಅದೇ ನಿವೇಶನವನ್ನು ನೀಡಿದ್ದು.	ಬದಲಿ ನಿವೇಶನ ಮತ್ತು 12,500 ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ
ಚಾಲಕನ ಹತ್ತಿರ ಡ್ರೈವಿಂಗ್ ಲೈಸನ್ಸ್ ಇಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀಡಿ ಅಪಘಾತಕ್ಕೆ ಈಡಾದ ವಾಹನದ ರಿಪೇರಿಗೆ ವಿಮಾ ಹಣ ನೀಡದಿರುವುದು.	50,000
ನ್ಯೂನತೆ ಇದ್ದ ಬೈಕ್ ನ ಮಾರಾಟ.	87,000 ವಾಪಾಸು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಬೈಕ್ ಮತ್ತು 5,000 ಪರಿಹಾರ
ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ನೀಡಿದ್ದು.	2,000 ಪರಿಹಾರ
ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ಮತ್ತು ವೀಸಾ ಇದ್ದ ಕವರನ್ನು ಕಳೆದು ಹಾಕಿದ್ದು.	35,000 ಪರಿಹಾರ
ರೈಲ್ವೇ ಚಕ್ರದಡಿ ಬಿದ್ದು ಸತ್ತಿದ್ದು.	1,00,000 ಪರಿಹಾರ
ಖಾಯಿಲೆ ಮೊದಲೇ ಇತ್ತು ಎನ್ನುವ ಕಾರಣ ನೀಡಿ ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸದೇ ಇದ್ದದ್ದು	57,000 ಮತ್ತು 5,000 ಪರಿಹಾರ
ಲಗ್ಗೇಜನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ನೀಡಿದ್ದು	**ಗ್ರಾಹಕನು ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ದೂರಿದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ** 10,000 **ದಂಡ**

ದೂರು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಹಂತ ಹಂತವಾಗಿ ನಡೆಯುವ ನಡವಳಿಕೆ.

ಸಂ	ನಡವಳಿಕೆ	ಸಮಯ
1	ದೂರು ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಯ್ದೆ ಅಡಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ/ಇಲ್ಲವೋ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಕಾರಣ ವಾಗಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವ ತೀರ್ಮಾನ.(ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಜರಿದ್ದು ದೂರನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು)	ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ವಾರ
2	ದೂರು ಮತ್ತಿತರ ಅಡಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿ/ಗಳಿಗೆ ಕಳಿಸಲೋಸುಗ ವಿಳಾಸಬರೆದ, ನಿಗದಿತ ಅಂಚೆ ಚೀಟಿ ಗಳನ್ನು ಅಂಟಿಸಿರುವ ಲಕೋಟೆ ಗಳನ್ನು ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವಿಕೆ. ವೇದಿಕೆಯೇ ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿಗಳಿಗೆ ಕಳಿಸುತ್ತಾರೆ.	
3	ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯ ಹಾಜರಿ ಮತ್ತು ಆತನ ಉತ್ತರ.	21+ ದಿನಗಳು
4	ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ. (ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೂ ನೀಡುತ್ತಾರೆ)	15-20 ದಿನಗಳು
5	ಎರಡೂ ಕಡೆಯಿಂದ ನೋಟರಿ ಮುಂದೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ ಸಲ್ಲಿಕೆ.(ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎರಡೂ ಕಡೆಯವರು ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು)	15-20 ದಿನಗಳು
6	ವಿಚಾರಣೆ, ಅಧಿಕ ವಿವರಗಳ ನೀಡಿಕೆ.	15-20 ದಿನಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ
7	--------	--------
8	ತೀರ್ಮಾನ.	15-20 ದಿನಗಳು

ವಿ.ಸೂ . ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3/4 ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.

ಉಚಿತ ಕರೆಮಾಡಲು : 1800 11 4000

ಹೆಚ್ಚಿನ/ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗೆ : www.kscdrc.kar.nic.in www.ncdrc.nic.in (??)

ತಿಳಿದಿರಲಿ:

1. ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ 3 ದಿನಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗಿದ್ದರೆ ತಿಂಗಳ ಬಾಡಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಡಿತ
2. ಮುನ್ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ವಿದ್ಯುತ್ ವ್ಯತ್ಯಯವಾದರೆ ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳ ಬಿಲ್ ನಲ್ಲಿ 50 ರೂ ಕಡಿತ:

    1. ಮಹಾನಗರಗಳಲ್ಲಿ 6 ಗಂಟೆಗೂ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯತ್ಯಯ
    2. ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ 10 ಗಂಟೆಗೂ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯತ್ಯಯ
    3. ಹಳ್ಳಿಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗೂ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯತ್ಯಯ

2009 ರ ಕರ್ನಾಟಕ ಮಾಹಿತಿ ಕಮಿಷನರ್ ಆದೇಶ ಮತ್ತು 2004 ರ ಕೆ ಇ ಆರ್ ಸಿ ನಿಯಮ