

## शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



पिछले 20 वर्षों से उपभोक्ताओं की रक्षा कर रहे हैं। पिछले 22 वर्षों में लगभग 28,000 शिकायतों का निवारण किया।

### आई सी आर पी सी (ICRPC) के बारे में:

अंतर्राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार संरक्षण परिषद (आई सी आर पी सी) एक गैर सरकारी संगठन है जो उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए काम करता है।

आई सी आर पी सी कहीं से भी वित्तपोषित नहीं है और निष्पक्ष बने रहने के लिए अपनी वेबसाइट पर विज्ञापन प्राप्त नहीं करती है।

हम जो काम करते हैं, उसके लिए हम नाममात्र का शुल्क लेते हैं। जो लोग निःशुल्क सेवाओं की तलाश कर रहे हैं, कृपया हमें माफ करें। हमारी आय कम शुल्क के माध्यम से होती है। हमें आपकी तरह उच्च वेतन नहीं मिलता है। इसलिए कृपया किसी की कड़ी मेहनत के लिए भुगतान करना सीखें।

### संपर्क करें

#### क्हाट्सएप:

+91 8369936626 (कॉल न करें)

#### वेबसाइट:

[www.icrpc.org](http://www.icrpc.org)

#### ईमेल:

[mail@icrpc.org](mailto:mail@icrpc.org)

Copyright@2022 International Consumer Rights Protection Council

क) आई सी आर पी सी (ICRPC) को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए कदम:

- 1) नेट-बैंकिंग या गूगल पे नंबर 8369936626 के माध्यम से ऑनलाइन 500 रुपये का गैर-वापसी भुगतान कर सकते हैं। आप [payment@icrpc.org](mailto:payment@icrpc.org) पर लिखकर तुरंत नेट-बैंकिंग विवरण प्राप्त कर सकते हैं।
- 2) लेनदेन संख्या और लेनदेन की तारीख नोट करें। शिकायत फॉर्म में इसका उपयोग किया जाएगा।
- 3) उपभोक्ता शिकायत फॉर्म में बैंक विवरण और लेनदेन की तारीख के साथ 500 रुपये की इस लेनदेन संख्या को भरें। तारीखों, राशियों और महत्वपूर्ण तथ्यों के संदर्भ में शिकायत विवरणों को ठीक से भरें ताकि यह हमें आसानी से समझ में आ जाए।
- 4) शिकायत फार्म खोलने के लिए [यहां क्लिक करें](#)। फार्म जमा करने के बाद शिकायत नंबर के साथ आपकी शिकायत की प्रति आपके पंजीकृत ईमेल आईडी पर पहुंच जाएगी। आपको उस ईमेल में दिए गए निर्देशों के अनुसार अपने शिकायत दस्तावेजों को अपलोड करने के लिए इस शिकायत नंबर की आवश्यकता होगी।
- 5) कृपया अपनी शिकायत दस्तावेजों को देने के लिए व्यक्तिगत रूप से हमसे मिलने मत आइए। हम किसी से नहीं मिलते हैं और व्यक्तिगत डिलीवरी को स्वीकार नहीं करते हैं।
- 6) आप कुल 10 एमबी की फ़ाइल तक ही शिकायत दस्तावेज अपलोड कर सकते हैं। यदि आपके पास दस्तावेजों का बड़ा सेट (10 एमबी से अधिक) है, तो आपको कूरियर द्वारा उन्हें भेजने की आवश्यकता होगी। कृपया हमें [mail@icrpc.org](mailto:mail@icrpc.org) पर लिखकर कूरियर भेजने के निर्देशों के बारे में पूछें।

ख) दस्तावेजों को कूरियर द्वारा भेजे जाने के लिए कैसे तैयार करें (यदि फ़ाइल 5 एमबी से अधिक है):

- 1) **पहला पेज:** आपका नाम, पता, टेलीफोन नंबर, ईमेल आईडी और 500 रुपये के ऑनलाइन भुगतान का लेनदेन नंबर। पहले पृष्ठ के शीर्ष पर **शिकायत संख्या** लिखें
- 2) **दूसरा पेज:** कंपनी का नाम, पता, टेलीफोन नंबर, कंपनी के अध्यक्ष / ग्राहक सेवा का नंबर, ईमेल आईडी, कंपनी के मुख्य कार्यालय या शाखा / डीलर / एजेंट जिनके साथ आप सीधे व्यवहार करते हैं। बिना ईमेल आईडी के हम कंपनी को नोटिस नहीं भेज पाएंगे इसलिए ईमेल आईडी आवश्यक है।
- 3) **तीसरा पेज:** शिकायत तथा राहत (समाधान) जो आपको चाहिये। बेहतर समझ के लिए तारीख वार घटनाएं दें और संलग्न दस्तावेजों का संदर्भ दें (बिल, ईमेल, आदि)।
- 4) **अन्य पेज:** आपकी शिकायत के समर्थन में अन्य संदर्भ और दस्तावेज
- 5) **सभी पेजों पर** पेज नंबर लिखें।

### ऊपर दिए गए विवरण का सारांश

- \* नेट-बैंकिंग या गूगल पे से 500 रुपये का भुगतान करें।
- \* ऑनलाइन शिकायत फॉर्म भरें।
- \* 10 एमबी से कम होने पर दस्तावेज अपलोड करें या 10 एमबी से अधिक होने पर दस्तावेज कूरियर द्वारा भेजें।

## ICRPC मेरी मदद कैसे कर सकती है?

आप ICRPC से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ICRPC के अधिकारी विपक्षी पार्टी को कानूनी नोटिस भेजेंगे।

## क्या मैं टेलीफोन पर ICRPC से शिकायत कर सकता हूँ?

नहीं, सहायक दस्तावेजों के साथ लिखित रूप में हर शिकायत की आवश्यकता होती है। इसके लिए एक उचित प्रक्रिया है।

## अगर विपक्षी पार्टी नोटिस मिलने के बाद भी इस मामले को नहीं सुलझाती है तब क्या होगा?

तब आपके पास उपभोक्ता अदालत में मामला दर्ज करने का विकल्प होता है। ICRPC कोर्ट में पेश करने के लिए आपके दस्तावेज (केस पेपर) बनाने में आपकी मदद करेगी।

## क्या ICRPC केस पेपर बनाने के लिए चार्ज करती है?

हाँ। बहुत मामूली, और वकीलों के शुल्क से बहुत कम।

## कितना?

शिकायत की प्रकृति और दावों के मूल्य पर निर्भर करता है।

## न्यायालय द्वारा निर्णय देने में कितना समय लगता है?

1.5 साल से 2 साल के बीच अगर सब कुछ ठीक चलता है।

## क्या मुझे एक वकील की जरूरत है?

नहीं, आपको किसी वकील की आवश्यकता नहीं होगी। आप स्वयं ही सुनवाई में शामिल हो सकते हैं। यह एक बहुत ही आसान प्रक्रिया है।

## क्या होगा अगर मैं अन्य प्रतिबद्धताओं के कारण अदालत की सुनवाई में भाग लेने में असमर्थ हूँ?

आप पावर ऑफ अटॉर्नी पर एक प्रतिनिधि नियुक्त कर सकते हैं।

## क्या मैं साथी नागरिकों के साथ संयुक्त शिकायत कर सकता हूँ?

हाँ। यदि सभी का मुद्दा और न्यायालय का अधिकार क्षेत्र एक ही हो।

## A) आपके दस्तावेज़ प्राप्त करने के बाद icrpc क्या क्या करेगी:

1) आपके ऑनलाइन फॉर्म और दस्तावेजों प्राप्त करने के बाद, हमें डिफॉल्टर कंपनी को नोटिस भेजने में लगभग 20 दिन लगते हैं। आपकी शिकायत कूरियर द्वारा प्राप्ति के बाद हम 2-3 दिन में लिफाफा खोलते हैं और आपके दस्तावेजों की जांच करते हैं। यदि शिकायत में दोष है, या उपरोक्त प्रक्रिया के अनुसार नहीं है, या आपकी शिकायत को समझने के लिए उचित विवरण नहीं है, तो इसे 500 रुपये के रिफंड के बिना खारिज किया जा सकता है। हालांकि, आप शिकायत को फिर से भेज सकते हैं।

2) यदि आपकी समस्या हमारे नोटिस के माध्यम से हल नहीं हुई, तो हम आपको उपभोक्ता अदालत में मामला दायर करने के लिए आगे बढ़ने के लिए कहते हैं।

3) उपभोक्ता अदालत में दाखिल करने के लिए आपके केस पेपर (दस्तावेज़) तैयार करने में हम आपकी मदद करेंगे। हम केस पेपर तैयार करने के लिए मामूली शुल्क लेते हैं। कोई भी वकील को काम पर रखने की ज़रूरत नहीं है क्योंकि यह महंगा पड़ेगा। उपभोक्ता न्यायालय से निर्णय प्राप्त होने तक हम आपकी सहायता और मार्गदर्शन करेंगे। आप अपना खुद का मामला लड़ सकते हैं और दूसरों की मदद करने के लिए भी प्रक्रिया सीख सकते हैं।

कोई और संचार केवल mail@icrpc.org पर भेजा जाना चाहिए

## महत्वपूर्ण:

## उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज करने की समय सीमा?

कार्रवाई के कारण की तारीख से 2 साल के भीतर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

## कार्रवाई का कारण क्या है?

यह वह कारण या उल्लंघन है, जिसके बारे में आप जानते हैं, और जिसके खिलाफ आपकी शिकायत उत्पन्न होती है। जिस तारीख को आपको इस दोष के बारे में पता चला, वह कार्रवाई के कारण की तारीख है। यह कोई पत्र या ईमेल भी हो सकता है जो कार्रवाई का कारण बनता है।

## धन्यवाद !

# ICRPC



**International Consumer Rights Protection Council (ICRPC)**  
[www.icrpc.org](http://www.icrpc.org)  
Whatsapp: +91 8369936626 (No calls to this number)