



அலகு  
6

நுகர்வோர் பாதுகாப்பு



18

அத்தியாயம்

குறை தீர்ப்பு செயல்முறை

பிணியின்மை செல்வம் விளைவின்பம் ஏமம்  
அணியென்ப நாட்டிவ் வைந்து.

—குறள் 738

பொருள் :

நோயில்லாதிருத்தல், செல்வம், விளை பொருள், வளம், இன்பவாழ்வு,  
நல்ல காவல் இந்த ஐந்தும் நாட்டிற்கு அழகு என்று கூறுவர்.



கற்றல் நோக்கங்கள்

இந்த அத்தியாயத்தை கற்றபின் மாணவர்களால்

- குறை தீர்ப்பு செயல்முறையை தெரிந்துகொள்ளுதல்
- மூன்று அடுக்கு நுகர்வோர் நீதிமன்றங்கள்
- நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு தன்னார்வ நிறுவனங்கள்.

ஆகியவற்றை புரிந்துக் கொள்ள இயலும்.

அத்தியாயம் சுருக்கம்

18.01 குறை தீர்ப்பு செயல் முறை மற்றும் தேவை

18.02 நுகர்வோர் மன்றம்

18.03 மூன்று அடுக்கு நீதிமன்றங்கள்

18.04 மாவட்ட மன்றம்

18.05 மாநில நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது மாநில ஆணையம்.

18.06 தேசிய நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது தேசிய ஆணையம்

18.07 நுகர்வோர் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும் தன்னார்வ நிறுவனங்கள்

18.01 குறை தீர்ப்பு செயல் முறை மற்றும் தேவை (Grievance and Need Redressal Mechanism)

நுகர்வோர் தங்கள் உரிமைகள் மற்றும் சலுகைகளைப் பற்றி அறியாமலேயே பொதுவாக சுரண்டப்படுகிறார்கள். இந்த நவீன உலகில், நுகர்வோர் வணிகத்தின் முக்கிய பகுதியாக உள்ளனர். அவர்கள் வெற்றியை அல்லது வியாபாரத்தின் முடிவுகளைத் தீர்மானிக்கிறார்கள். இருப்பினும் விற்பனையாளர்களிடமிருந்து பல வழிகளில் அவர்கள் சுரண்டப்படுகிறார்கள், ஏனெனில்; தயாரிப்புகளையும் சேவைகளையும் பற்றிய விழிப்புணர்வு இல்லை. வாடிக்கையாளர்களைக் காப்பாற்றுவதற்கு அரசாங்கம் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் இந்த சூழலில் திருப்தியளித்தல் திருத்தம் வழிமுறை முக்கியமானது. இந்த (அத்தியாயம்) குறை தீர்ப்பு செயல்முறை பற்றி இந்தியாவில் விளக்குவதற்கு ஒரு முயற்சியாகும்.

மகாத்மா காந்தி (Mahatma Gandhi) வாடிக்கையாளரைப் பற்றி, கூறியதாவது

"ஒரு வாடிக்கையாளர் நம் வளாகத்தில் மிக முக்கியமான பார்வையாளர் ஆவார். அவர் நம்மை சார்ந்து இருக்கவில்லை. நாம் அவரைச் சார்ந்து இருக்கிறோம். அவர் நம் வேலையில் குறுக்கீடு அல்ல அவர் நோக்கம். அவர் நம்முடைய வியாபாரத்தின் வெளிப்பாடு அல்ல. அவர் அதில் ஒரு பகுதியாக இருக்கிறார். அவரைச் சேவிப்பதன் மூலம் நாம் அவருக்கு ஒரு உதவி செய்யவில்லை. அவ்வாறு செய்ய நமக்கு வாய்ப்பளித்ததன் மூலம் அவர் நமக்கு ஒரு உதவி செய்கிறார்"

நவீன சந்தையலின் தத்துவத்தின் கீழ், நுகர்வோர் ராஜாவாக (அரசராக) இருக்க வேண்டும் மற்றும் வியபாரத்தில் நுகர்வோருக்கு; அதிகபட்ச திருப்தி வழங்க எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. ஆனால் உண்மையில், நுகர்வோர் தொடர்ந்து சுரண்டப்படுகிறார்கள். இந்தியாவை எடுத்துக்கொண்டால் பல பொருட்களின் பற்றாக்குறை உள்ளது. சில நிறுவனங்கள் சந்தை இடத்தில் ஏகபோக அதிகாரங்களை அனுபவிக்கின்றனர். நுகர்வோர் பெரும்பான்மையானவர்கள் தங்கள் உரிமைகளை அறிவதில் அறியாமையற்றவர்களாகவும் கல்வி யறிவற்றவர்களாகவும் உள்ளனர். அவர்கள் ஏழைகளாக உள்ளனர், அவர்களிடையே ஒற்றுமை இல்லை. இந்த காரணங்களினால், நுகர்வோர் பெரும்பாலும் தங்கள் உரிமையை இழக்கின்றனர். தவறான விளம்பரங்கள், தரம் குறைந்த பொருட்கள், சிறு (பின்னம்) எடைகள் மற்றும் அளவீடு, அதிகப்படியான செலவுகள் ஆகியவற்றின் மூலம் பெரும்பாலும் அவர்கள் சுரண்டப்படுகின்றனர்.

### 18.02 நுகர்வோர் மன்றம் (Consumer Councils)

நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம், நுகர்வோர் விழிப்புணர்வைப் பரப்புவதற்காக மத்திய, மாநில மற்றும் மாவட்ட அளவிலான நுகர்வோர் பாதுகாப்பு மன்றத்தை நிறுவ வகை செய்துள்ளது. மன்றத்தின் தலையாய நோக்கம் நுகர்வோர் உரிமைகளை மேம்படுத்து மற்றும் பாதுகாப்பது ஆகும்.

### 18.03 மூன்று அடுக்கு நீதிமன்றங்கள் (Three Tier Courts or Quasi Judiciary)

நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம்:1986 நுகர்வோருக்கு தீர்வு வழங்கி மூன்று அடுக்கு தீர்வு மன்றத்தை ஏற்படுத்த வகை செய்துள்ளது. இதன் பொருட்டு கீழ் குறிப்பிட்டுள்ள அமைப்புகள் ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

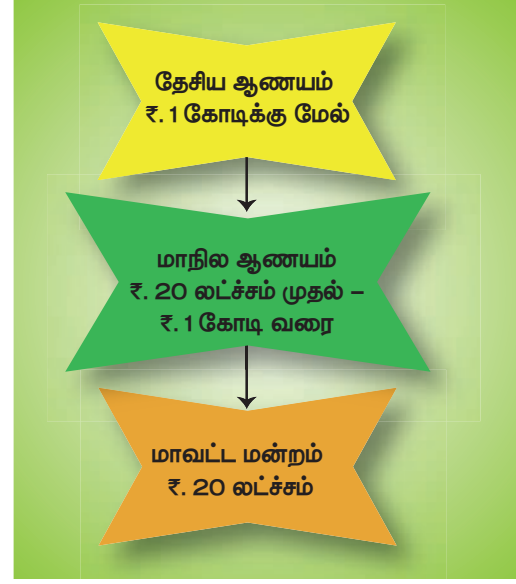
அ. மாவட்ட நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது மாவட்ட மன்றம்.

ஆ. மாநில நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது மாநில ஆணையம்

இ. தேசிய நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் (NCDRC) அல்லது தேசிய ஆணையம்.

குறை தீர்ப்பு செயல் முறை கட்டமைத்தல் (Structure of Redressal Mechanism)

### குறை தீர்ப்பு செயல் முறை கட்டமைத்தல் (Structure of Redressal Mechanism)



### 18.04 மாவட்ட மன்றம் (District Forum)

1986 ஆம் ஆண்டின் நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம் மற்றும் அதன் பிரிவு 9 ஆகியவற்றின்படி, ஒவ்வொரு மாவட்டத்திலும் ஒரு மாவட்ட மன்றத்தை மூலம் மாவட்டத்தில் பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோர் நலனைப் பாதுகாக்க என்று ஒவ்வொரு மாவட்டமும் அவசியம். மாநில அரசு அதை செய்ய தகுதியுடையதாக இருந்தால் ஒரு மாவட்ட மன்றமும் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட மாவட்ட மன்றங்களை உருவாக்க முடியும்.

ஒரு நுகர்வோர் தனது குறைவினை நுகர்வோர் மன்றத்தில் தாக்கல் செய்யலாம். மன்றத்தில் புகார் செய்யலாம். மத்திய அல்லது மாநில அரசு அல்லது நுகர்வோர் குழுவிற்கு புகார் செய்யலாம். எனவே, பாதிக்கப்பட்ட நபரால் மட்டுமே புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும் என்று அவசியமில்லை. அவர் சார்பாக மற்றவர்களுக்கு புகார் கொடுக்க உரிமை உண்டு. மற்றவர்கள்

#### உறுப்பினர்கள் (Members)

1. ஒரு நபர் அல்லது யார் ஒரு மாவட்ட நீதிபதியாவதற்கு தகுதியுடையவர் அதன் தலைவராக நியமிக்கலாம்.

2. கணக்கியல், தொழிற்சாலை, பொது விவகாரங்கள் அல்லது நிர்வாகம் தொடர்பான பிரச்சினைகள் தொடர்பாக போதுமான அறிவு அல்லது அனுபவம் உள்ளவர்கள் அல்லது அவர்களது திறனை வெளிப்படுத்தக்கூடிய இரண்டு உறுப்பினர்கள், அந்த இது போன்ற இரண்டு உறுப்பினர்களில் ஒருவர் ஒரு பெண்ணாக இருக்க வேண்டும் என்று சட்டம் வலியுறுத்துகிறது.

#### அதிகார எல்லை (Jurisdiction)

மாவட்ட நீதிபதி அல்லது அதற்கு இணையாக நபர் அதன் தலைவராக நியமிக்கப்படுகிறார்.



மாவட்ட மன்றம் தன்னுடைய அதிகார எல்லைக்கு உட்பட்டு கோரிக்கைகளை மட்டும் தீர்வுக்கு ஏற்றுக் கொள்ளலாம். சரக்குகள் அல்லது சேவைகளின் மதிப்பு மற்றும் இழப்பீட்டுத் தொகை ₹ 20 லட்சத்திற்கும் மிகையாக நட்ட ஈடுகோரும் கோரிக்கைகளை மட்டும் மாவட்ட மன்றம் கையாள வேண்டும்.

### அதிகாரம் (Powers)

மாவட்ட மன்றத்திற்கு முன் ஒவ்வொரு வழக்குகளும் இந்திய தண்டனைச் சட்டத்தின் பிரிவு 193 மற்றும் 228 ஆகியவற்றின் உட்பிரிவுகளுக்கு உட்பட்ட நீதிமன்ற நடவடிக்கைகளாக கருதப்படும், அந்த மாவட்ட மன்றங்கள் உரிமையியல் நீதி மன்றங்களாக கருதப்படும்.

புகாரின் மதிப்பு : ₹ 20 லட்சம் ரூபாய்க்குமேல் இருந்தால், மாநில ஆணையத்தில்தான் புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும். மேலும் மாவட்ட மன்றம் நியாயமான வர்த்தக நடைமுறைகளில் குறைபாடுள்ள பொருட்களின் விற்பனைகள் அல்லது பொருட்களின் விநியோகம் அல்லது சேவைகளின் குறைபாட்டின் மதிப்பு ரூ.20 லட்சத்திற்கு மேலாகக் இருத்தல் கூடாது.



தற்போது 620 க்கும் மேற்பட்ட மாவட்ட மன்றங்கள் மற்றும் 30 க்கும் மேற்பட்ட மாநில ஆணையம் செயல்பட்டு வருகிறது.

தேசிய நுகர்வோர் குறை தீர்க்கும் ஆணையம் (NCDRC) என்ற அமைப்பு நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பின் தலைமையிடமாக செயல்படுகிறது. உச்சக்கட்டத்தில் புதுடெல்லியில் அமைந்துள்ளது.

நுகர்வோர் மன்றத்தின் நன்னடத்தை, அதிகார எல்லை

1. மாவட்ட நுகர்வோர் மன்றம் ₹ 20 இலட்சம் வரை வழங்கப்படும்,
2. மாநில ஆணைக்குழுக்கு ₹ 20 லட்சத்திற்கும் மேலான மதிப்பு மற்றும் ஒரு கோடி ரூபாய் மதிப்பு,
3. தேசிய ஆணையம், ஒரு கோடி ரூபாய் மதிப்பிலான மதிப்பாகும்.

### மேல்முறையீட்டு மன்றம் (Appellate Forum)

மாவட்டக் கருத்துக்களம் மாநில ஆணையத்திற்கு அனுப்பிய உத்தரவுக்கு எதிராக முறையீடு செய்ய முடியும்.

### 18:05 மாநில நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது மாநில ஆணையம்

இந்த ஆணையம் மாநில அளவில் செயல்பட்டுவருகிறது. இந்த அமைப்பை நுகர்வோர் குறைப்பாட்டு தீர்ப்பாணையம் என அழைக்கப்படுகிறது. சரக்கு மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக எழும் புகார்கள்

இந்த தீர்ப்பாணையத்தின் செயல் எல்லைக்குள் அடங்கும். விற்கப்பட்ட சரக்கில் ஏற்படும் பழுதுகள் மற்றும் தரக்குறைகள் மற்றும் நியாயமற்ற மற்றும் தடை செய்யும் வணிக நடைமுறைகளுக்கு (Unfair Restrictive Trade Practices). நோக்கத்திற்காக வணிக நுகர்வோர் பாதுகாப்பு அமைப்பு ஆணையம் என்ற பெயரில் துவங்கப்பட்டு வெற்றிகரமாக செயல்பட்டுவருகிறது.

### உறுப்பினர்கள் (Members)

1. உயர்நீதிமன்றத்தின் நீதிபதியாக சம்மந்தப்பட்ட மாநில அரசால் பதவி அமர்த்தப்பட்ட நபர் அந்த ஆணையத்தின் தலைவராக நியமிக்கப்படலாம்.

2. நீதி, நேர்மை, நாணயம் கொண்ட மற்றும் போதிய அறிவு மற்றும் அனுபவம் கொண்ட நாய்களையோ அல்லது பொருளாதாரம் சட்டம், வணிகம் மற்றும் தொழில் நிர்வாகம் போன்ற துறைகளின் ஏற்பட்டும் சிக்கல்களைக் கையாளும் திறனை கொண்டவர்களை நியமிக்கலாம்.

### அதிகார எல்லை (Jurisdiction)

1. ₹ 20 லட்சத்திற்கு மிகையாக ஆனால் ரூபாய் 1 கோடிக்குள்ளாக விற்கப்பட்ட சரக்குகள் மற்றும் சேவை தொடர்பாக எழும் குறை மனுக்களை விசாரிக்கும் அதிகாரம் மாநில ஆணையத்திற்கு வழங்கப்பட்டுள்ளது.

2. மாநில மன்றத்தின் தீர்ப்புகளுக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யப்பட்ட மனுக்களை விசாரித்து தீர்ப்பு வழங்கும் அதிகாரம் மாநில ஆணையத்திற்கு வழங்கப்பட்டுள்ளது.

### அதிகாரம் (Powers)

1. மாநில மன்றம் விசாரித்த புகார்கள் அல்லது தன்வசம் விசாரணையில் உள்ள புகார்கள் தொடர்பான ஆவணங்களை கேட்டு பெற்று ஆழ்ந்த விசாரணை செய்து தீர்ப்பு வழங்கும் அதிகாரம் பெற்றுள்ளது.

2. கணக்குஏடுக்கள் ஆவணங்கள் மற்றும் பொருட்களை மாநில நுகர்வோர் தீர்ப்பாணையம் தன்வசம் வைத்துக்கொள்ளவும் அல்லது மேற்கூறிய இந்த ஆவணங்களை குறைதீர்ப்பு முகமத்தில் பணிபுரியும் அலுவலர்கள் பார்வைக்கோ அல்லது ஆய்வுக்கோ வழங்க அதிகாரம் பெற்றுள்ளது.

3. மேற்கூறிய முகமையின் அதிகாரிகளுக்கு சட்டத்தின் நோக்கத்திற்காக தேவைப்படும் தகவல்களை வழங்கும் அதிகாரம்.

### மேல்முறையீட்டு மன்றம் (Appellate Forum)

1. மாநில நுகர்வோர் தீர்ப்பாயம் மாவட்ட மன்றத்தின் தீர்ப்புகளை மாற்றியமைக்கவோ அல்லது கொடுத்த தீர்ப்பை உறுதி செய்தோ ஆணைய பிறப்பிக்க அதிகாரம் பெற்றுள்ளது.

2. மாநில நுகர்வோர் தீர்ப்பாணையில் அறிவித்த தீர்ப்பை ஏற்றுகொள்ளாத நபர் தேசிய தீர்ப்பாணையத்தில்

தீர்ப்பு அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

## 18:06 தேசிய நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு ஆணையம் அல்லது தேசிய ஆணையம் (National Consumer Disputes Redressal Commission)

இவ் அமைப்பு நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டம் 1986 ன் கீழ் ஒரு பகுதி நீதிமன்றமாக 1988 ஆம் ஆண்டு ஏற்படுத்தப்பட்டது. இதன் தலைமையலுவலகம் புதுதெல்லியில் இயங்கி வருகிறது. இவ் தீர்ப்பாணையம் உச்சநீதிமன்றத்திலிருந்து ஓய்வு பெற்ற நீதிபதியை தலைவராக கொண்டு இயங்கி வருகிறது. இவ் அமைப்பு தேசிய தீர்ப்பாணையம் என்றும் அழைக்கப்பட்டு வருகிறது.

### உறுப்பினர் (Members)

தேசிய குறை தீர்ப்பு ஆணையம் அறிவிப்பின் மூலம் நிறுவப்பட்ட இவ்வமைப்பின்.

1. 5 உறுப்பினர்கள் இடம் பெற்றுள்ளனர்.
2. அவர்களில் ஒருவர் நீதி துறையை சார்ந்தவராக இருக்க வேண்டும்.
3. ஏனைய நபர்கள் பிறதுறைகளில், அறிவு, ஆற்றல், அனுபவம் பெற்றவராக இருக்க வேண்டும்.
4. இவ்வமைப்பில் பெண் உறுப்பினர் இருக்க வேண்டும்.

### அதிகார எல்லை (Jurisdiction)

நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டம் 1986 பிரிவு 21 ன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அதிகாரம் பெற்றுள்ளது.

1. ரூபாய் 1 கோடிக்கு எஞ்சிய புகார் மனுக்களை விசாரித்தல்.
2. மேல் முறையீட்டின் மனுவினை விசாரித்தல் மற்றும் மாநில தீர்ப்பாணையம் அறிவித்த தீர்ப்பாணையை மாற்றுதல்.
3. மாவட்ட மன்றம் மற்றும் மாநில தீர்ப்பாணையத்திடமிருந்து தேவையான ஆவணங்களை கேட்டு பெற்று, அதனடிப்படையில் உரிய ஆணைகள் பிறப்பித்தல்.

### அதிகாரங்கள் (Powers)

1. தேசிய தீர்ப்பாணையம் புகார் மனுக்களை விசாரிக்கும் முறைகளில் ஒருமித்த செயல்முறைகளை பின்பற்ற தனது அதிகாரத்தை செலுத்துதல்.
2. எதிர் கட்சிகளுக்கு ஒரு கட்சியால் தயாரிக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் படிக்களை வழங்குவதில் முன்னுரிமை.
3. தேசிய ஆணையத்தால் விரைவாக ஆவணப் படிக்களை வழங்கப்பட ஆணை பிறப்பித்தல்.

4. நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டத்தின் நோக்கங்கள் சிறப்பாக செயல்படுத்தப்பட தனது அதிகாரங்களை பயன்படுத்துதல் ஆணையம் மற்றும் மாவட்ட மன்றங்களின் செயல்பாட்டை அவர்களின் தன்னிச்சையாக செயல்பட அவைகளின் அதிகாரத்தில் தலையிடாது இருத்தல்.

### மேல்முறையீட்டு மன்றம் (Appellate Forum)

நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டம் 1986 பிரிவு 23ன் கீழ் தேசிய தீர்ப்பாணையம் கொடுத்த தீர்ப்பினை எதிர்த்து பாதிக்கப்பட்ட நபர் தீர்ப்பை பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் நீதிமன்றத்தில் முறையீடு செய்யலாம்.

## 18:07 நுகர்வோர் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும் தன்னார்வ நிறுவனங்கள் (Voluntary Organizations for Consumer Awareness)

பொருட்களை வாங்கி பயன்படுத்தும் ஒரு தனிநபரோ அல்லது ஒரு குடும்பமோ நுகர்வோராக இருக்கலாம். தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பு என்பது நுகர்வோரின் உரிமை மற்றும் நலனை பாதுகாத்திட ஏற்படுத்தப்பட்ட அமைப்பை குறிக்கும்.

### நோக்கங்கள் (Objectives)

1. நுகர்வோர் விவகாரத் துறை என்ற அமைப்பை நுகர்வோர் நலநிதியை ஏற்படுத்தி அதனை நிர்வகித்து வருகிறது.
2. இந்த துறையுனுடைய தலையாய நோக்கம் இந்தியாவில் உள்ள நுகர்வோரை பாதுகாக்க இந்த துறை நுகர்வோர் குறித்த விழிப்புணர்வை அகிலந்திய அளவில் பல்வேறு அமைப்புகளின் உதவியுடன் பெருக்கி வருகிறது.
3. நுகர்வோர் பாதுகாப்பு மற்றும் நலனை வலுப்படுத்துதல் மற்றும் நுகர்வோருக்கு வழிகாட்டுவது மற்றும் ஆலோசனை வழங்குவது மற்றும் குறைகளை தலையீடு செய்து தீர்ப்பது.
4. தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பு நுகர்வோர் நல நிதியிலிருந்து பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளின் தரத்தை ஆய்வு செய்யும் செயல் திட்டங்களுக்கு நிதி உதவி செய்கிறது மற்றும் பொருட்களின் தர சோதனை குறித்து நடத்தப்பட்ட ஆய்வின் கண்டுபிடிப்புகளின் பொது மக்களுக்கு வெளியீட்டு, நுகர்வோருக்கு பலதரப்பட்ட பொருட்கள் குறித்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துகிறது.
5. தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்புகளின் தங்களின் செயல்பாடுகளை வெளிப்படுத்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல். அரசு குடிமக்களிடம் கொண்டுள்ள தொடர்பினை இணையதளம் மூலமாக வெளிப்படையாக அறிவித்தல்.



## நுகர்வோர் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தலும் மேம்படுத்தலும்

நுகர்வோர் தங்கள் உரிமையை அறிந்து கொள்ள அவர்களுக்கு விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தல் நுகர்வோர் அமைப்புகளின் தலையாய நோக்கமாகும். இந்த நோக்கத்தை அடைவதற்கு ஏய்துவதற்கு கீழ்க்குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளன.

1. நுகர்வோர் குறித்த இதழ்கள், ஆராய்ச்சி நூல்கள், பிரசுரங்கள், கையேடுகள், துண்டுசீட்டுகள், ஆய்வு கட்டுரைகள் இவைகளை அச்சிட்டு வெளியீடுதல்.

2. நுகர்வோர் விழிப்புணர்வுகுறித்து கருத்தரங்கங்கள் மாநாடுகள் மற்றும் பட்டறைகள் (Workshop) நடத்துதல்.

3. நுகர்வோருக்கு அவர்கள் உரிமை குறித்து அறிவை புகட்டுதல்.

4. பெண்களுக்கு நுகர்வோரியல் குறித்த (Consumerism) கல்வியை வழங்குதல்.

கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடவடிக்கை மூலம் நுகர்வோரின் குறைத்தீர்ப்பு செயல்திறனை மேம்படுத்தப்படுகிறது.

### 1. பல்வேறு பொருட்கள் தரத்தை அறிய தேவைப்படும் செய்திகளை அறிவது. (Collecting Data on Different Products and Testing them)

பல்வேறு நிறுவனங்கள் செய்த பொருட்களை மாதிரிக்கு எடுத்துச்சென்று அவைகளை தரச்சோதனைக்கு உட்படுத்தி தரநிலைப்பாடுகளை பொருமக்களுக்கு அறிவிப்பது. (Filing suit on behalf on consumers)

### 2. நுகர்வோர் சார்பாக வழக்கு தொடுத்தல் (Filing suit of behalf of consumers)

இதன் மூலம் பொருட்களை வாங்கும் நுகர்வோர்கள் தாங்கள் வாங்க விழையும் பொருட்களில் உண்மையான தரத்தை அறிந்து தரமான பொருட்களை வாங்கமுடிகிறது.

### 3. கலப்படத்தை தடுத்தல் (Organising protests against Adulteration)

நுகர்வோர்கள் தங்களின் புகார்கள் குறித்து எதிர்ப்பு ஏதும் தெரிவிக்காத நிலையில் தன்னார்வ நுகர்வோர் நிறுவனங்கள் அவர்களின் புகார்களை நுகர்வோர் நிதிமன்றத்தில் தாங்கள் செய்து பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோருக்கு பாதுகாப்பு வழங்குகிறது. இதன் மூலம் பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோர் தனது உரிமை போராட்டத்தில் தனிமையில்தான் போராடவில்லை என்ற எண்ணத்தை ஏற்படுத்துகிறது அதாவது பல்வேறு நுகர்வோர் நலன் காக்கும் அமைப்புகள் தங்கள் பின்னணியில் இருப்பது மூலம் வலுவாக செயல்படமுடிகிறது.

### 4. கல்வி நிறுவனங்களுக்கு உதவுதல் (Helping educational institutions)

நுகர் கலப்படத்திற்கு எதிரான எதிர்ப்புகளை தெரிவிக்கும் போராட்டங்களை ஏற்பாடு செய்து நடத்துவது

மற்றும் நுகர்வோர் நிறுவனங்கள் நுகர்வோர்களுக்கு இழைக்கப்படும் அநீதியான பதுக்கல், கலப்படம் கள்ளச்சந்தை மற்றும் குறைவான எடையில் பொருளை தருதல் போன்றவைகளுக்கு எதிராக நுகர்வோரை ஒன்று திரட்டி போராட்டம் நடத்துவது.

### 5. நுகர்வோர் பாதுகாப்பு குழு அமைத்தல் (Promoting network of consumer association)

நுகர்வோர் நலஅமைப்புகள் அண்மைகாலங்களில் பெருகிவருகிறது பல்வேறு நுகர்வோர் அமைப்புகள் நாடுதழுவிய அளவில் நுகர்வோருக்கு சேவை ஆற்றி வருகின்றது இந்த அமைப்புகளை ஒன்றிணைத்து தன்னார்வ நிறுவனங்கள் நுகர்வோர்க்கு நற்பணி ஆற்றி வருகின்றன.

### 6. அரசுக்கு ஆதரவு நல்குதல். (Extending Support to Government)

நுகர்வோர் அமைப்புகள் கலப்படம், பொருள் தட்டுப்பாட்டை உருவாக்கும் தரம் குறைந்த பொருட்களை விற்பனை செய்து கள்ளச்சந்தை, பதுக்கல், போலிப் பொருட்களை விற்க போன்ற நுகர்வோர்க்கு எதிராக நடத்தப்படும் நேடுகளை அரசின் கவனத்திற்கு கொண்டுவருதல்.

### புகார் மனு அளிப்பதற்கான செயல்முறைகள். (Procedures for Filing Complaint)

பொருட்களின் உள்ள குறைப்பாடுகள் தெளிவாக குறிப்பிட்டு பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோர் தனது புகார் மனுவை தயாரிப்பாளர் அல்லது விற்பனையாளர் அல்லது பொருளை விற்பனை வணிகர்கள் இடம் தாக்கல் செய்யலாம். பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோர் வணிகர்களின் நியாயத்திற்கு புறம்பான விற்பனை நடவடிக்கைகளுக்கு எதிராகவோ அல்லது அவர்கள் ஈடுபட்ட தடைசெய்யப்பட்ட வணிக நடவடிக்கைகளுக்கு எதிராகவோ புகார் அளிக்கலாம். நுகர்வோர் நீதி மன்றத்தில் புகார் மனுவை தாக்கல் செய்யும் முன்பாக பொருள் தயாரித்த நிறுவனத்திற்கு அல்லது பொருள் விற்பனை நிறுவனத்திற்கு சட்டப்படி அறிவிப்பை பாதிக்கப்பட்ட நுகர்வோர் அனுப்பப்படவேண்டும்.

1. நுகர்வோர் தனது பெயர், முகவரி, பொருள்வாங்கிய நாள் வாங்கிய பொருள் விவரம் குறித்து சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டும் அறிப்பில் தெளிவாக குறிப்பிடப்படவேண்டும்.

2. வாங்கிய பொருளில் உள்ள தரக்குறைப்பாடுகள் அல்லது அதிலிருந்து எழுந்த சிக்கல்களை தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும்.

3. புகாரின் பேரில் சமந்தப்பட்ட உற்பத்தி அல்லது விற்பனை நிறுவனம் இந்நாள்வரை எடுத்த தீர்வு நடவடிக்கைகளை விவரிக்க வேண்டும்.

4. சமந்தப்பட்ட நிறுவனத்திலிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு நடவடிக்கை.



5. சம்மந்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு குறைகளை தீர்க்க அளிக்கப்பட்ட கால அவகாசம்.

6. சட்டபடி அளிக்கப்பட்ட அறிவிப்புக்கு சம்மந்தப்பட்ட உற்பத்தி அல்லது விற்பனை செய்ந்து நிறுவன முறைபடி பதிலளிக்கப்படாமல் இருக்கும் நிலையில், வருங்காலத்தில் எடுக்கப்பட இருக்கம் சட்டநடவடிக்கைகள் குறித்த தெளிவான நிலைப்பாடு, புகார் மனுவில் இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.

### யார் புகார் தெரிவிக்கலாம்? (Who can make Complaints)

1. 1986 நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டத்தின் படி இலக்கணம் வகுக்கப்பட்ட நுகர்வோர் யாரேனும்.
2. பதிவு செய்யப்பட்ட தன்னார்வ நுகர்வோர் சங்கம்.
3. மத்திய அரசு
4. மாநில அரசு அல்லது யூனியப்பிரதேசம்.
5. பல நுகர்வோர் சார்பாக ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட நுகர்வோர்.

### எப்போது புகார் தொடுக்கலாம் (When the complaint can be made)

புகார் மனுக்களை எழுத்துப்பூர்வமாக கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சூழ்நிலையில் தரப்படவேண்டும்.

1. வியாபார நெறிமுறைக்கு புறம்பான நடவடிக்கைகளால் நுகர்வோருக்கு ஏற்பட்ட இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்படும்போது.
2. வாங்கிய பொருள் பழுதுபட்ட நிலை.
3. வழங்கப்பட்ட சேவையின் தரத்தில் உள்ள குறைபாடுகள்.
4. பொருளின் மீது குறியிடப்பட்டுள்ள விலையை விட மிகையான ஒரு விலையை நுகர்வோர் செலுத்தியிருந்தால் அல்லது சட்டப்படி நிர்ணயிக்கப்பட்ட விலையை விட கூடுதலான விலையை நுகர்வோர் செலுத்தியிருந்தால்.
5. சட்டத்திற்கு புறம்பான அல்லது பொதுமக்களின் நலனுக்கு அல்லது உயிருக்கு பாதிப்பு விளைவிக்கும் பொருட்களை விற்பனை செய்யும் நிலையில்

### புகாரை எவ்வாறு பதிவு செய்வது (How to Register the Complaints)

கீழ் கண்ட முறையில் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

1. குறைதீர்ப்பு முடிவடையும் தேதிக்குத் தேவையான நடவடிக்கை எடுக்கும் தேதி 2 வருடத்திற்குள் புகார் பதிவு செய்யலாம்.
2. முத்திரைதாளில் (Stamp paper) புகார் மனு அளிக்க வேண்டிய அவசியமில்லை.

3. புகார் அளிக்கவிரும்பும் நபர் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது முகவரிமூலமாகவோ அல்லது அஞ்சல்வழியாகவோ குறைதீர்ப்பு அமைப்புக்கு புகாரை அளிக்கலாம்.

4. புகார் அளிக்க வழக்கறிஞர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டிய அவசியமில்லை.

### புகார் மனுவில் தரப்படவேண்டிய விவரங்கள்:

புகார் அளிப்பவரின் பெயர் முகவரி

1. புகார் அளிக்கும் எதிர்தரப்பினரின் பெயர் முகவரி
2. வாங்கிய பொருள் அல்லது பயன்படுத்திய சேவையின் நாள்
3. வாங்கிய பொருள் அல்லது சேவையின் மதிப்பு
4. வாங்கிய பொருள் அல்லது சேவையின் முழுவிலு
5. புகார் பற்றிய விவரம் அதாவது வணிக பழக்கங்களுக்கு புறம்பான செயல்பாடுகளால் அல்லது பொருள் அல்லது சேவையில் உள்ள பழுதா அல்லது மிகையாக செலுத்தப்பட்ட விலையா என தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்கவேண்டும்.
6. வாங்கிய பொருள் அல்லது சேவை தொடர்பாக வழங்கப்பட்ட ரொக்கம் அல்லது கடன் இரகசீது.

### நுகர்வோருக்கு தரும் நிவாரணம் (Relief to the Consumers)

மாவட்ட மன்றம் அல்லது மாநில குறை தீர்ப்பாணையம் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவங்களில் தீர்வுகள் வழங்கலாம்.

1. வாங்கிய பொருளில் உள்ள பழுதை நீக்க பணித்தல்.
2. பழுதுபொருளுக்கு மாற்றாக புதிய பொருளை தரக்கட்டளையிருத்தல்.
3. புகார் அளித்தவருக்கு வாங்கிய பொருள் அல்லது பயன்படுத்திய சேவை தொடர்பாக செலுத்தப்பட்ட விலையை திருப்பி தர கோருதல்.
4. நுகர்வோருக்கு ஏற்பட்ட பாதிப்புகள் அல்லது பண நட்டத்தை ஈடுசெய்ய ஆணையிருத்தல்.
5. சேவையில் ஏற்படும் குறைபாடுகளை தீர்த்து வைத்தல்
6. வணிக நெறிமுறைகளுக்கு புறம்பான முறையில் செய்த நடவடிக்கைகளை கைவிட அறிவுறுத்தல்.
7. உடல் நலத்திற்கு ஊறுவிளைவிக்கும் அல்லது கேடு விளைவக்கும் பொருட்களை விற்பனை செய்வதிலிருந்து விலக்கி கொள்ள கட்டளையிருத்தல்.
8. புகார்தாரர் செய்த செலவுகளை ஈடுசெய்ய கூறுதல்.

### மேல்முறையீட்டு செய்யும் முறை (What is the appeal provision)

1. மாவட்ட நுகர்வோர் குறை தீர்ப்புமன்றம் வழங்கிய தீர்ப்பாணையை எதிர்த்து தீர்ப்பு வந்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மாநில நுகர்வோர்



குறைதீர்ப்பாணயத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

2. இவ்வாறு மாநில நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பாணயத்தின் தீர்ப்பினை எதிர்த்து தீர்ப்புவந்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு தேசிய நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பாணயத்தில் முறையீடு செய்யலாம்.

3. தேசிய நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பாணயம் வழங்கிய தீர்ப்பை எதிர்த்து 30 நாட்களுக்குள் உச்ச நீதிமன்றத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

4. மாநில தேசிய குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்ய கட்டணம் செலுத்த தேவையில்லை.

5. மேல்முறையீட்டு மனுக்கள் சமந்தப்பட்ட கீழ் நீதிமன்றங்கள் வழங்கிய தீர்ப்பாணயத்துடன் இணைத்து மேல்முறையீட்டுக்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும் மற்றபடி வழக்கை பதிவு செய்யும் நடைமுறையானது மேற்கூறிய அனைத்து நீதிமன்றங்களுக்கு பொதுவானதாக இருக்கிறது.



நுகர்வோர் சங்கங்களின் சர்வதேச அமைப்பு (IOCU) முதன்முதலில் 1960 ஆம் ஆண்டு நிறுவப்பட்டது, எல்லை தாண்டிய பிரச்சாரங்களை உருவாக்கி அறிவைப் பகிர்ந்து கொள்ள விரும்பியது; இது 120 நாடுகளில் 250 க்கும் மேற்பட்ட உறுப்பினர் அமைப்புகளைக் கொண்டுள்ளது. லண்டன், இலத்தின் அமெரிக்கா, ஆசியா, பசிபிக், மத்திய கிழக்கு மற்றும் ஆப்ரிக்காவில் உள்ள பிராந்திய அதிகாரிகள், உறுப்பினர்களாக உள்ளனர் லண்டன், அதன் தலைமையகம்.

எதிர்கால கற்றல் மாணவர் நுகர்வோர் சங்கம் மாணவர்கள் "மாணவர்கள் நுகர்வோர் சங்கம்" உருவாக்கலாம் அதன்மூலம் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தலாம் பின்வரும் நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு பற்றி பெற்றோர்களுக்கு விழிப்புணர்வை ஊக்கப்படுத்தலாம்.

1. பொருளின் அதிகபட்ச விற்பனைவிலை
2. பொருளின் காலவதியின் தேதி
3. தயாரிப்புகளின் தரம் (ஐ.எஸ்.ஐ, ஐஎஸ்ஓ மற்றும் ஆக்மார்க், முதலியன) பற்றிய விழிப்புணர்வு

### கலைசொற்கள்

குறைதீர்ப்பைக் குறைத்தல் பொறிநுட்பம், மாவட்ட மன்றம், நுகர்வோர் தன்னார்வ அமைப்பு நுகர்வோர் நல நிதி, மூன்று அடுக்கு நீதிமன்ற நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு.



### எதிர்கால கற்றல்

மாணவர்கள் "மாணவர்கள் நுகர்வோர் சங்கம்" உருவாக்கலாம் அதன்மூலம் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு ஏற்படலாம். பின்வரும் நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு பற்றி பெற்றோர்களுக்கு விழிப்புணர்வுகளை ஊக்கப்படுத்தலாம்.

1. பொருளின் அதிகபட்ச விற்பனைவிலை
2. பொருளின் காலவதியின் தேதி
3. தயாரிப்புகளின் தரம் (ஐ.எஸ்.ஐ, ஐஎஸ்ஓ மற்றும் ஆக்மார்க், முதலியன) பற்றிய விழிப்புணர்வு



### பயிற்சி



### I. சரியான விடையைத் தேர்ந்தெடு:

1. தேசிய நுகர்வோர் மறுவாழ்வுக் குழுவின் தலைவர் யார்?

- அ) இந்திய உச்ச நீதிமன்றத்தின் சேவை அல்லது ஓய்வு பெற்ற நீதிபதி.
- ஆ) பிரதம மந்திரி
- இ) இந்தியத் தலைவர்
- ஈ) மேலே குறிப்பிடப்பட்டவை அல்ல

2. மாநில நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சபையின் தலைவர் யார்?

- அ) உயர் நீதிமன்றத்தின் நீதிபதி
- ஆ) முதலமைச்சர்
- இ) நிதி மந்திரி
- ஈ) மேலே குறிப்பிடப்பட்டவை அல்ல

3. மாவட்ட மன்றத்தின் தலைவர் யார்?

- அ) மாவட்ட நீதிபதி
- ஆ) உயர் நீதிமன்ற நீதிபதி
- இ) உச்ச நீதிமன்ற நீதிபதி
- ஈ) மேலே குறிப்பிடப்பட்ட எதுவும் இல்லை

4. பொருட்களின் அல்லது சேவைகளின் மதிப்பு மற்றும் இழப்பீட்டுத் தொகை ஆகியவற்றிற்கு அதிகமாக இருந்தால் மாநில ஆணையம் புகார் தெரிவிக்கலாம்

- அ) ₹ 2 இலட்சம் ரூ. 5 லட்சம்
- ஆ) ₹ 20 லட்சம் ஆனால் 1 கோடிக்கு மேல் இல்லை
- இ) ₹ 3 லட்சம் ஆனால் ரூ. 5 லட்சம்
- ஈ) ₹ 4 லட்சம் ஆனால் 20 லட்சம் ரூபாய் இல்லை



5. தேசிய நுகர்வோர் பிரச்சினைகள் குறைபாடு ஆணையம், பொருட்களின் / சேவைகளின் மதிப்பு குறைக்கப்படுதல் மற்றும் இழப்பீடு, ஏதாவது இருந்தால்

- அ) ரூ. 1 கோடிக்கு அதிகமாக ஆ) 10 லட்சம் ரூபாய்  
இ) ரூ. 5 லட்சம் அதிகரிப்பு ஈ) 12 லட்சம் ரூபாய்

6. மாவட்ட மன்றம் பொருட்கள் அல்லது சேவைகளின் மதிப்பு மற்றும் இழப்பீட்டுத் தொகை ஆகியவற்றைக் குறைவாகக் கூறினால் புகார் தெரிவிக்கலாம்

- அ) ₹ 1000000  
ஆ) ₹ 20,00,000 க்கு குறைவாக  
இ) ₹ 40,00,000 க்கு குறைவாக  
ஈ) ₹ 50 லட்சம்.

7. நுகர்வோர் சங்கங்களின் சர்வதேச அமைப்பு (IOCU) முதன்முதலில் நிறுவப்பட்டது

- அ) 1960 ஆ) 1965 இ) 1967 ஈ) 1987

8. நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு பின்வருமாறு உள்ளடக்கியது:

- அ) அதிகபட்ச சில்லறை விலை (MRP) பற்றிய நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு  
ஆ) நியாயமான விலை கடை பற்றி நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு  
இ) விலை, தரம் மற்றும் காலாவதி தேதி பற்றிய நுகர்வோர் விழிப்புணர்வு  
ஈ) மேலே உள்ள அனைத்தும்

9. நுகர்வோர்கள் புகார்களை \_\_\_\_\_ யிடம் கூட தாக்கல் செய்யப்படலாம்.

- அ) மத்திய அரசு ஆ) மாநில அரசு  
இ) நுகர்வோர் குழு ஈ) மேலே உள்ள அனைத்தும்

10. நுகர்வோர்கள் இவற்றிற்கு எதிராக பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.

- அ) பொருள்களில் குறைபாடுகள்.  
ஆ) பொருள்களில் தட்டுப்பாடு.  
இ) ஒழுங்கற்ற மற்றும் கட்டுப்படுத்தப்பட்ட வணிக நடைமுறைகள்.  
ஈ) மேலே உள்ள அனைத்தும்.

விடைகள் :

|   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 1 | அ | 2 | அ | 3 | அ | 4 | ஆ | 5  | அ |
| 6 | ஆ | 7 | அ | 8 | ஈ | 9 | ஈ | 10 | ஈ |

II. குறு வினாக்கள்:

- குறை தீர்ப்பு குறிப்பு வரைக.
- தேசிய ஆணையத்தினைப் பற்றி விவரி.
- மாநில ஆணையம் என்ற பதத்தை விவரிக்கவும்.
- மாவட்ட மன்றம் பற்றி விளக்குக?
- புகார்களை எவ்வாறு பதிவு செய்வது?

III. சிறு வினாக்கள்:

- நுகர்வோர் பாதுகாப்பு அவசியமா?
- தேசிய ஆணையத்தின் உறுப்பினர்கள் பற்றி விவரி?
- மாநில ஆணையத்தின் உச்சபட்ச அதிகார வரம்பு என்ன?
- மாநில ஆணையத்தின் உறுப்பினர்கள் யார்?
- தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்பு பற்றி விவரிக்கவும்.

IV. பெரு வினாக்கள்:

- தேசிய ஆணையத்தின் ஒட்டுமொத்த பணிகளை விரிவாக விளக்குக?
- மாநில ஆணையத்தின் ஒட்டுமொத்த செயல்திறனை விளக்குக.
- தன்னார்வ நுகர்வோர் அமைப்புகள் மற்றும் செயல்பாடுகளை விளக்குக.

குறிப்பு நூல்கள்

- Consumer Protection Law and Practice by Dr V.K.Agarwal, Universal Book Traders, Delhi.
- Consumer Behaviour Dr L. Natarajan, Margham Publications, Chennai
- Marketing Management Dr. R.L.Varshney and Dr S.L.Gupta, Sultan Chand&Sons, NewDelhi.
- Marketing Management Text & Cases Dr.C.B.Gupta & Dr N. Rajan Nair Sultan Chand & Sons, New Delhi
- Marketing Management R.S.N. Pillai & Bagavathi S.Chand & Company Pvt Limited, New Delhi