

# நுகர்வோரியல்

Presented by

K.Suresh M.Com.,M.Ed.,M.Phil.,

P.G. Asst.,

Govt.(G).Hr.Sec School

Alanganallur

Madurai Dt.

# நுகர்வோர்-பொருள்

€ இயற்கை வளங்கள் மூலம்  
தயாரிக்கப்பட்ட பொருட்களை  
வாங்குவோர்

€ உற்பத்தியாளர் அல்லது  
நிறுவனங்களின் பொருட்களை  
வாங்குவோர்

€ அரசு அல்லது தனியார்  
நிறுவனங்களின் சேவைகளை  
பயன்படுத்துவோர்



# இந்திய நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம், 1986ன் படி நுகர்வோர் என்பதன் பொருள்.

- ₹ முழுமையாக அல்லது பகுதியாக செலுத்தப்பட்டு, அல்லது
- ₹ செலுத்துவதாக உறுதியளிக்கப்பட்டு அல்லது
- ₹ நீள்பயன் அடிப்படையில் செலுத்தப்பட்டு,
- ₹ மறுபயன் அடையும் வகையில் பொருட்களை அல்லது சேவைகளை வாங்கும் நபர் **நுகர்வோர்** என அழைக்கப்படுகிறார்.



# நுகர்வோர் சுரண்டப்படல்

## காரணிகள்

- அதிக விலைக்கு விற்றல்
- கலப்படம்
- போலியான பொருட்கள்
- செயற்கையான பற்றாக்குறை
- தரக்குறைவு
- இடர்பாடு கொண்டபொருட்கள்
- உத்தரவாதம் மற்றும் சேவைகள்
- தகுதியற்ற பொருட்கள்
- பொய் விளம்பரங்கள்



# அதிக விலைக்கு விற்றல்.

- £ நியாயமான விலையைக்காட்டிலும் அதிக விலைக்கு விற்றல்
- £ செயற்கையான பற்றாக்குறையை உருவாக்கி அதன் மூலம் அதிக விலைக்கு விற்பனை செய்கின்றனர்
- £ கள்ள சந்தையில் கூடுதலான விலை கொடுத்து வாங்க வேண்டிய கட்டாயத்திற்கு தள்ளப்படுகிறார்கள்.





# கலப்படம்

❖ கலப்படம் என்பது உணவுப்பொருட்களில் விரும்பத்தகாத பொருட்களைச் சேர்ப்பதாகும்.

❖ கலப்படப் பொருட்களை வாங்கிப் பயன்படுத்தும் நுகர்வோருக்கு கடுமையான இழப்புகள் ஏற்படுகிறது



பொருள்	கலப்படப் பொருள்
உணவு தானியங்கள்	சிறு கற்கள்
அரிசி மற்றும் கோதுமை மாவு	ஸ்டார்ச்
பால்	சோப்பு, சுண்ணாம்பு, யூரியா, காஸ்டிக்சோடா
எண்ணெய்	பாமாயில்
கருப்பு மிளகு	பப்பாளி விதை

# போலியான பொருட்கள்

❖ மக்கள் மத்தியில்  
பிரபலமடைந்த  
பொருட்களுக்கு  
அதே போன்ற  
போலியான  
பொருட்கள்  
தயாரித்து  
விற்பனை செய்தல்





# தரக்குறைவு

- குறைவான எடை மற்றும் கெட்டுப்போன பொருட்கள்.
- இரசீது தராமலும் இரசீதில் விற்ற பொருட்கள் திரும்ப பெறப்படாது என அச்சிட்டு சட்டப்படி ஏமாற்றுதல்



# இடர்பாடு கொண்ட பொருட்கள்

❖ பொருட்களை நுகர்வோர் பயன்படுத்தும் விதம் மற்றும் முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கை பற்றி மாதிரி விளக்கம் அளிக்க வேண்டும்.

❖ முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகள் இல்லாமல் நுகர்வோர் அபாயகரமான பொருட்களை கையாளும் போது விபத்து ஏற்படும் வாய்ப்புகள் அதிகம்



Estimated sign shows that the product is filled using "average fill system"



Recycling symbol for recyclable materials



Tidyman  
Dispose of this carefully and thoughtfully



Der Grüne Punkt  
Recover and recycling system



Plastic materials recycling codes



Aluminum recycling symbol



Material not disposable in dust bin



Fairtrade mark  
Product manufacturing meets the internationally-agreed social, environmental and economic Fairtrade Standards



FSC - Forest Stewardship Council  
Identifies wood or paper components that come from responsibly managed forests



PETA Bunny - Leaping Bunny  
Cruelty-free products produced without testing on animals



Food suitable for vegetarians



CE marking  
Conformity to the requirements of the applicable EC directives



Euro leaf  
Organic product logo for food produced in EU countries



Identification mark identifies the processing establishment that produced and packaged food products



Food safe symbol



Not suitable for children under 3 years



Expiration date



PAO - period after opening  
How long the product is good for, after it's been opened



Further information  
Indication to look for it in the packaging



Flammable



Harmful products



Add hot or boiling water

# உத்தரவாதம் மற்றும் சேவைகள்

¥ சில ஆடம்பர பொருட்களுக்கு உத்தரவாதம் மற்றும் இலவச சேவை அளிப்பதாக உறுதியளித்தல்.

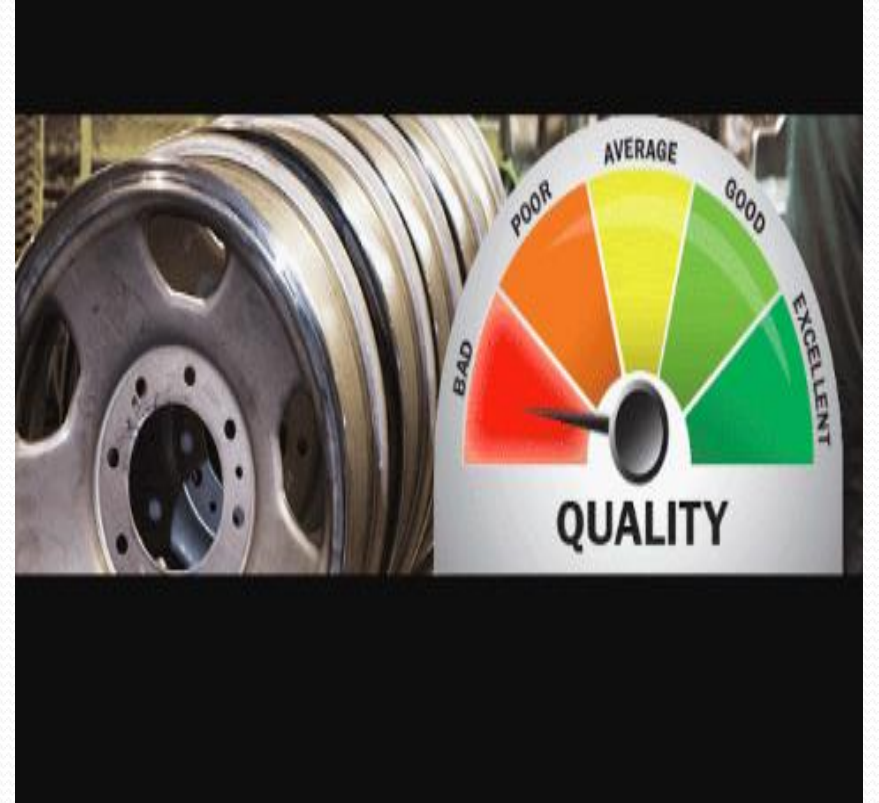
• எ.கா- குளிர்சாதனப் பெட்டி, இருசக்கர வாகனங்கள்

¥ உத்தரவாதம் அளித்த உதிரிபாகங்களுக்கும் நுகர்வோரின் கவனக்குறைவால் ஏற்பட்டது எனக்கூறி இலவச சேவை அளிக்க மறுத்தல்



# தகுதியற்ற பொருட்கள்

¥ சந்தையில்  
விற்பனை  
செய்யப்படும் மனித  
நுகர்வுக்கு  
பொருத்தமற்ற  
பொருட்களால்  
நுகர்வோர்  
பாதிப்படைகின்றனர்



# பொய் விளம்பரங்கள்

€ பொருளின் தரம், பயன்பாடு, உத்தரவாதம், செயல்திறன் குறித்த தவறான கருத்துக்களை பரப்பப்படுகின்றன.

€ இவ்வகையான பொய் விளம்பரங்களை நம்பி பொருள்களை வாங்கும் நுகர்வோர் ஏமாற்றப்படுகிறார்கள்.



COMMERCIAL



REALITY





# நுகர்வோரியல்

- நியாயமற்ற, நேர்மையற்ற வணிக நடைமுறைகளில் இருந்து நுகர்வோரைப் பாதுகாப்பதற்கான ஒருங்கிணைந்த முயற்சியே நுகர்வோரியல் ஆகும்



Protection against malpractices and exploitation

# நோக்கம்

- வணிக சுரண்டல்  
நடைமுறைகளில் இருந்து  
நுகர்வோரைப் பாதுகாத்து  
நுகர்வோரின்  
உரிமைகளையும்,  
அதிகாரங்களையும்  
நிலைநாட்டுவதே  
நுகர்வோரியலின்  
முதன்மை நோக்கம் ஆகும்.





# வரையறை

- பொருள் பரிமாற்ற உறவில் எழும் நுகர்வோர் அதிருப்திக்கான விடையை தேடும் தனிநபர்கள் மற்றும் அமைப்பு (நுகர்வோர், அரசு மற்றும் வணிகம்) களின் செயல்பாடே நுகர்வோரியல் ஆகும்”.



shutterstock.com • 559197745

- வில்லியம்  
ஸ்டேன்டன்.

# முக்கியத்துவம்

ஆ நுகர்வோர்களிடம் விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தி அவர்களை ஒருங்கிணைத்தல்

ஆ நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகளை எதிர்த்தல்.

ஆ சுரண்டல்களிலிருந்து பாதுகாத்தல்.

ஆ அரசின் கவனத்தை ஈர்த்தல்.

ஆ நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிகளை திறம்பட நடைமுறைப்படுத்தல்.

ஆ முழுமையான மற்றும் சமீபத்திய தகவல்களை தருதல்.

ஆ சமூகவிரோத நடவடிக்கைகளை எதிர்த்தல்.





# நுகர்வோர் பாதுகாப்பு

- நுகர்வோர் பாதுகாப்பு என்பது நுகர்வோருக்காக, அவர்களின் நோக்கங்களை அடைய வடிவமைக்கப்பட்ட சமூக நடவடிக்கைகளின் வடிவம் ஆகும்.



# நுகர்வோர் பாதுகாப்பின் தேவை

- நுகர்வோரே வணிகத்தின் மன்னராகக் கருதப்பட்டாலும் லாபமீட்டுதல் முக்கிய நோக்கமாக இருக்கின்ற சூழலில் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு அவசியமான ஒன்றாகும்.



# நுகர்வோர் பாதுகாப்பு

➤ நுகர்வோர்

பாதுகாப்பிற்கு

❖ அரசு,

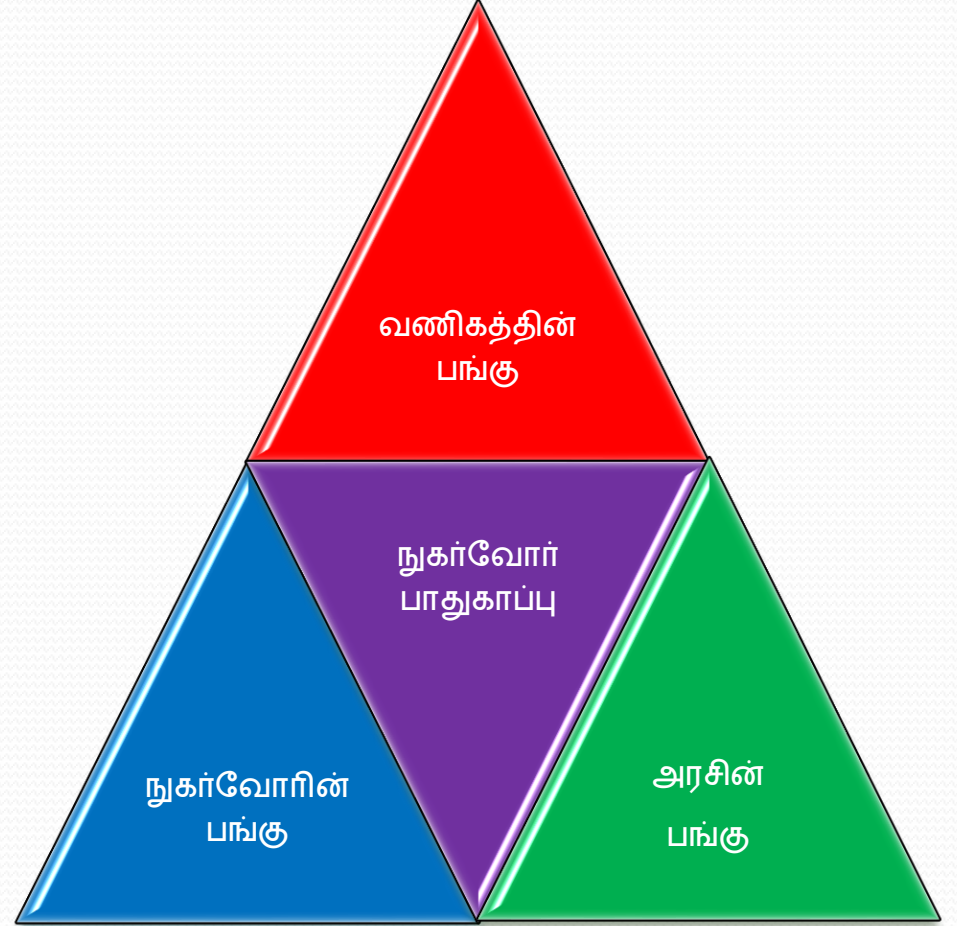
❖ வணிகம்

❖ நுகர்வோர்

மூன்றுதரப்பினரின்

பங்கு

அவசியமானது.



# வணிகத்தின் பங்கு

விலை உயர்வைத் தவிர்த்தல்

பதுக்கலை தவிர்த்தல்

உயர்தரத்திற்கு உத்தரவாதம் அளித்தல்

பொருட்கள் குறித்த தகவல்கள் அளித்தல்

விளம்பரங்களில் உண்மை

தீங்குகளிலிருந்து பாதுகாத்தல்

பணத்தை திருப்பிக் கொடுக்கும் உத்தரவாதம்

நுகர்வோர் குறைபாடுகளைத் தீர்த்தல்

# அரசின் பங்கு



- ❖ மத்திய மாநில அரசுகள் நுகர்வோரைப் பாதுகாக்க நாடு முழுவதும் பல்வேறு சட்டங்களை இயற்றி உள்ளன.



# நுகர்வோரின் பங்கு

- நுகர்வோர்களிடம் நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டங்கள் பற்றி எடுத்துக்கூறி விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த வேண்டும்.



# நுகர்வோர் நடவடிக்கை குழுக்களை செயல்படுத்துதல்

- ☞ நுகர்வோர் குழுக்களை உருவாக்கி  
நுகர்வோரின் உரிமைகள் குறித்து கல்வி புகட்ட வேண்டும்.
- ☞ நுகர்வோரின் புகார்கள் மீது தீர்வுகாண ஒரு  
அமைப்பை உருவாக்க வேண்டும்.
- ☞ தொழில்துறை விதிகளின்படி வணிக நிறுவனங்களை  
ஒழுங்குபடுத்த வேண்டும்.
- ☞ ஊடகங்கள் வாயிலாக நுகர்வோர் சட்டங்கள் குறித்த  
தகவல்களை அளித்தல்.
- ☞ வணிகர்களின் தவறான வணிக நடவடிக்கைகளுக்கு எதிராக  
நுகர்வோர் இயக்கங்களை ஏற்படுத்துதல்.





- ❁ நுகர்வோர் கூட்டுறவுகளைப் பலப்படுத்துதல்.
- ❁ பாராளுமன்றம் மற்றும் சட்டமன்றங்களில் பேசி அரசின் கவனத்தை ஈர்க்கச் செய்தல்.
- ❁ பொருட்களின் தரத்தைப் பரிசோதிக்க மாவட்டந்தோறும் பரிசோதனைக் கூடங்களை உருவாக்குதல்.
- ❁ ஊடகங்கள் மூலம் உற்பத்தியாளர் மற்றும் வணிகர்களின் தவறுகளை சுட்டிக்காட்டச் செய்தல்
- ❁ நுகர்வோர் சட்டத்தை மீறிச் செயல்படுவோர் குறித்த புகார்களை சம்பந்தப்பட்ட சட்ட அமலாக்க அதிகாரிகளிடம் தெரிவித்து உரிய நடவடிக்கைகளை எடுக்கச் செய்தல்.

# நுகர்வோர் நலன் பாதுகாப்பில் ஐக்கிய நாடுகள் சபை

ஐக்கிய நாடுகள் அவை  
ஏப்ரல் 9, 1985 அன்று  
அதன் உறுப்பு நாடுகள்  
நுகர்வோர் பாதுகாப்புக்  
கொள்கைகளை  
பராமரிக்க வேண்டும் என  
வழிகாட்டி நெறிமுறைகளை  
உருவாக்கி  
வகுத்தளித்தது.



UNO



# நுகர்வோர்நலன் பாதுகாப்பில் ஐக்கிய நாடுகள் சபையின் நோக்கங்கள்

- ☞ நுகர்வோருக்குப் போதிய பாதுகாப்பினை வழங்குவதில் உறுப்பு நாடுகளுக்கு உதவுவது.
- ☞ நுகர்வோரின் விருப்பங்களுக்கேற்ப விநியோக முறைகளை எளிதாக்குவது.
- ☞ நுகர்வோர் பொருட்கள் உற்பத்தியாளர், விநியோகிப்பவர்களுக்கு உயர்ந்த நன்னை நலத்தைகளை ஊக்குவிப்பது.







தவறான வர்த்தக நடைமுறைகளை எதிர்ப்பதில் உறுப்பு நாடுகளுக்கு உதவி புரிதல்.

நுகர்வோர் பாதுகாப்பில் சர்வதேசக் கூட்டுறவினை செயல்படுத்துதல்.

நுகர்வோர்களுக்கு குறைந்த விலையில் வாங்கும் வகையில் சந்தைகளை ஊக்குவித்தல்.

# நுகர்வோர் சட்டங்கள்

இந்திய ஒப்பந்தச் சட்டம் 1982	மக்கள் ஒப்பந்தங்களுக்கு கட்டுப்பட்டு நடப்பதை உறுதி செய்கின்றது.
பொருட்கள் விற்பனைச் சட்டம் 1982	வெளிப்படையான உத்தரவாதங்களை விற்பனையாளர்கள் செயல்படுத்த மறுப்பதிலிருந்து நுகர்வோர்களைப் பாதுகாக்கின்றது.
அத்தியாவசியப் பொருட்கள் சட்டம் 1955	செயற்கையாக விலையேற்றத்தை தடுக்க
வேளாண்பொருட்கள் தரப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனைச் சட்டம் 1937.	வேளாண்மை உற்பத்திப் பொருட்களை நல்ல தரத்துடன் வழங்குவதை உறுதி செய்கின்றது.
உணவுப் பொருட்கள் கலப்படத் தடைச்சட்டம் 1954.	உணவுப் பொருட்களில் கலப்படம் செய்வதை பரிசோதித்து தரமான உணவுப் பொருட்களை வழங்குவதன் மூலம் நுகர்வோர் உடல் நலத்தை பாதுகாக்கின்றது.
எடை மற்றும் அளவுகள் சட்டம் 1958.	எடை குறைவு மற்றும் அளவுக் குறைபாடுகளைப் போக்கி நுகர்வோரைப் பாதுகாக்கிறது

<p>வணிகக் குறிகள் சட்டம் 1999</p>	<p>. இச்சட்டம் பொருட்களில் மோசடியான வணிகக்குறிகளிடுவதை தடை செய்கின்றது.</p>
<p>மருந்து மற்றும் அடிகு சாதனப் பொருட்கள் சட்டம் 1940.</p>	<p>இச்சட்டம் இந்தியாவில் தரமான மற்றும் பாதுகாப்பான மருந்துப்பொருட்கள் மற்றும் அடிகு சாதனப் பொருட்கள் விற்பனை செய்வதை உறுதி செய்கின்றது.</p>
<p>உணவுப் பாதுகாப்பு தரச்சட்டம் 2006.</p>	<p>இச்சட்டம் உணவுப் பொருட்களை பாதுகாப்பாக மற்றும் முழுமையான நிலையில் உற்பத்தி செய்வது பாதுகாப்பது மற்றும் விநியோகம் செய்வதை ஒழுங்கு படுத்துகின்றது.</p>
<p>பொது பொறுப்புக் காப்பீட்டுச் சட்டம், 1991.</p>	<p>ஊறுவிளைவிக்கும் பொருட்களை கையாளும் போது ஏற்படும் விபத்துக்களுக்கு உடனடி நிவாரணம் பெறுவதை இச்சட்டம் உறுதி செய்கின்றது.</p>
<p>போதைப் பொருட்கள் மற்றும் மனவியல் பொருட்கள் சட்டம், 1985.</p>	<p>இச்சட்டம் போதைப் பொருட்களை தயாரிப்பதை தடை செய்கின்றது.</p>

# நுகர்வோர்பாதுகாப்புச் சட்டம் 1986

## COPRA - Consumer Protection Act



- ☞ நுகர்வோர் தங்களுக்கு ஏற்பட்ட இடர்பாடுகளுக்கு விரைவாக தீர்வு பெற்றிட மைய அரசு 1986 ல் “நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம்” இயற்றியது.
- ☞ 15.04.1987 அன்று அமுலுக்கு வந்தது.
- ☞ 1993 ல் திருத்தியமைக்கப்பட்டது.
- ☞ சுருக்கமாக “கோப்ரா” (COPRA) என்றழைக்கப்படுகிறது.

# இந்திய நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம், 1986ன் சிறப்பியல்புகள்

- ❖ நுகர்வோர்களின் நலனுக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு எதிராக நுகர்வோரைப் பாதுகாத்தல்.
- ❖ உற்பத்தியாளர்கள் / விற்பனையாளர்களின் ஒப்பந்த மீறுகையில் இருந்து நுகர்வோரைப் பாதுகாத்தல்.
- ❖ சிறந்த தரத்தில் நுகர்வோருக்கு பொருட்கள் கிடைத்தலை உறுதி செய்தல்.
- ❖ பொய்யான மற்றும் தவறான வழிகாட்டும் செய்திகளை வெளியிடும் விளம்பரங்களிலிருந்து நுகர்வோரை பேணிக்காத்தல்.
- ❖ நுகர்வோர் வாங்கும் பொருட்களுக்கு சரியான விலை நிர்ணயம் செய்வதை உறுதிசெய்தல்.

# இந்திய நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம், 1986ன் சிறப்பியல்புகள்

- ❖ தங்கு தடையற்ற பொருட்கள் விநியோகத்தை உறுதிசெய்தல்.
- ❖ பொருட்கள் சரியான தரத்தில், சரியான அளவைகளில் கிடைப்பதை உறுதி செய்தல்.
- ❖ நேர்மையற்ற வணிகர்களின் நியாயமற்ற வணிக நடைமுறைகளிலிருந்து நுகர்வோரைப் பாதுகாத்தல்.
- ❖ பல்வேறு வகையான மாசுபடல்களில் இருந்து நுகர்வோரைப் பாதுகாத்தல்.
- ❖ வணிகப் போட்டிகளினால் விளையும் தீய விளைவுகளில் இருந்து நுகர்வோரைப் பாதுகாத்தல்.



# வாங்குவோர் ஜாக்கிரதை கோட்பாடு

## Caveat Emptor

- வாங்குவோர் ஜாக்கிரதை எனும் சொல் **கேவியட் எம்ப்டர்** எனும் இலத்தீன் மொழிச்சொல்லிலிருந்து பிறந்தது ஆகும்.
- நுகர்வோர் வாங்கிய பொருட்கள் குறைபாடுடையவை எனில் இடர்பாடுகளுக்கு வாங்குபவரே பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- **விறற்றவர் எந்தவகையிலும் பொறுப்பாக மாட்டார்.**
- பொருட்களை வாங்கியவர் அதற்கு நிவாரணம் தேட இயலாது என
- நுகர்வோரை எச்சரிக்கை செய்யும் தத்துவமே “வாங்குவோர் ஜாக்கிரதை அல்லது விழித்திரு” எனும் கோட்பாடாகும்.



# “விற்பனையாளர் ஜாக்கிரதை

## Caveat Venditor

- பொருட்களை வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களுக்கான தேவையை நிறைவேற்றும் என்ற உத்தரவாத்தின் அடிப்படையில் விற்பனை செய்ய வேண்டும்.
- விளம்பரங்களில் “பொருட்கள் உள்ளது உள்ளபடி” என்ற அடிப்படையில் விற்பனை செய்வது
- விற்பனையாளர் ஜாக்கிரதை அல்லது விழித்திரு தத்துவம்” ஆகும்.



# சந்தை மறறும் சந்தையிடுகையாளர்

- நுகர்வார் நலன் பாதுகாப்பிற்காக தங்கள்
- கடமைகள்,
- பொறுப்புகள்
- உரிமைகளைப் பற்றி அறிந்திருக்க வேண்டும்.



# நுகர்வோரின் கடமைகள்

## Duties of Consumer

தரமான பொருட்களை நியாயமான விலையில் வாங்குதல்

- பொருட்களைப் பற்றிய முழுமையான அறிவுடன் அனைத்து விவரங்களையும் தெரிந்து கொள்வது நுகர்வோரின் பொறுப்பாகும்.





# எடையையும் மற்றும் அளவையும் உறுதிப்படுத்துதல்

- ❖ நுகர்வோர் சரியான அளவிலான பொருட்களை பெறுகிறோம் என்பதை உறுதி செய்து கொள்ள வேண்டும்



# விவர அட்டையை கவனமாக படித்தல்

- பொருளின் மீது  
ஒட்டப்பட்டுள்ள  
விவர அட்டையை  
முழுமையாக படிக்க  
வேண்டியது  
நுகர்வோரின்  
கடமையாகும்.





# தவறான மற்றும் கவர்ச்சிகரமான விளம்பரங்கள் குறித்து எச்சரிக்கையுடன் இருத்தல்

- மோசடி விளம்பரங்களால் ஏமாறாமல் இருப்பது நுகர்வோரின் தலையாய கடமையாகும்.



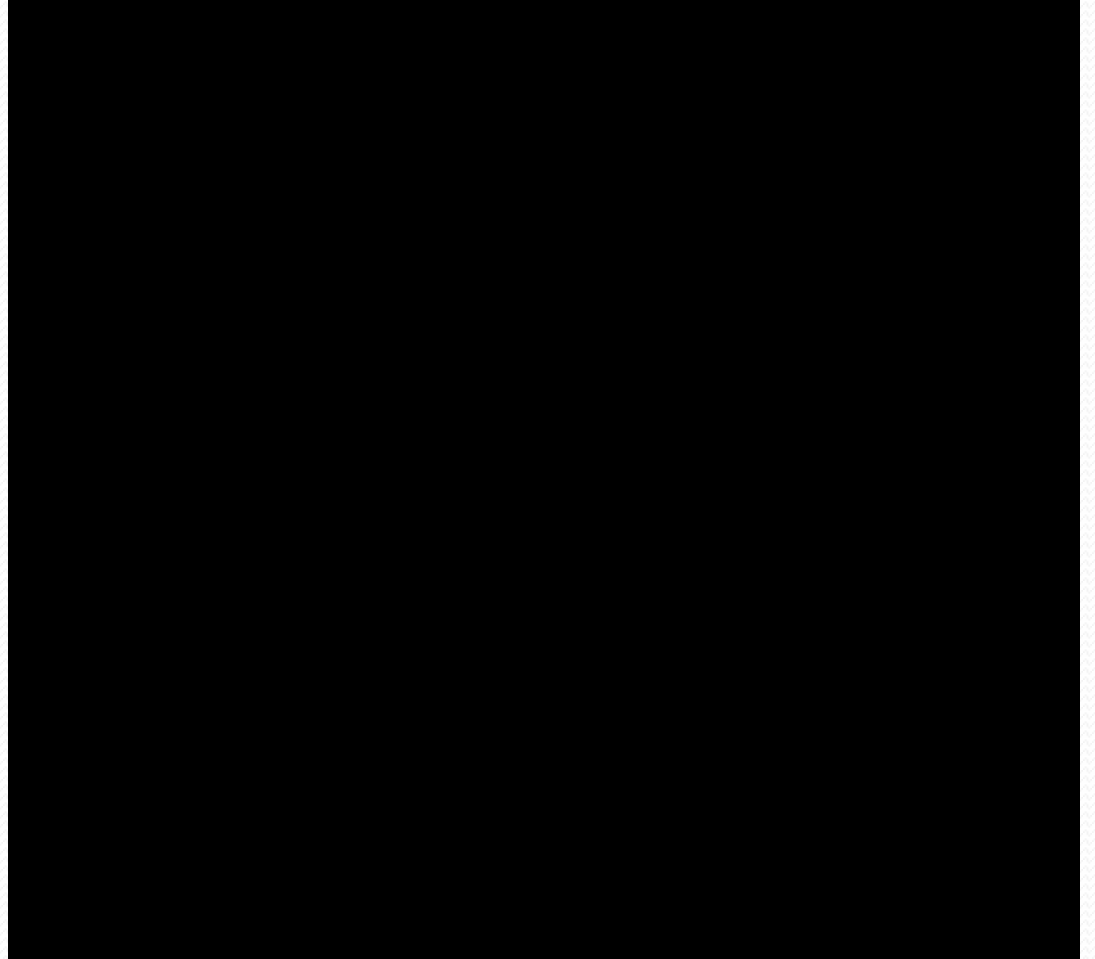
# தவறான திட்டங்கள்

- வணிகர்கள் நுகர்வோரை ஏமாற்றும் நோக்கில் தரும் தவறான இலவச திட்டங்களில் இருந்து பாதுகாத்துக் கொள்ள வேண்டும்.



# ரொக்க ரசீதை உறுதி செய்தல்

➤ பொருட்களுக்கான ரொக்க ரசீது உத்தரவாத அட்டை போன்றவற்றை பெறுவது நுகர்வோரின் சட்டப்படியான கடமையாகும்.



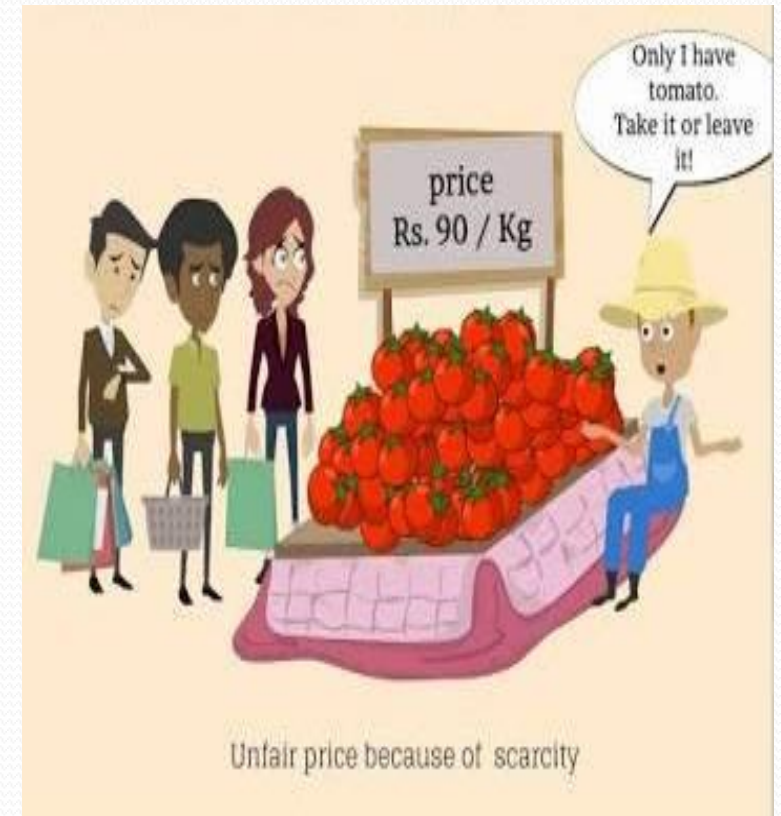
# புகழ்மிக்க கடைகளிலிருந்து பொருட்களைவாங்குதல்

- கூட்டுறவு கடைகள், சிறப்பங்காடிகள் போன்ற புகழ்மிக்க கடைகளில் அல்லது அரசு கடைளில் பொருட்களை வாங்குவது சிறந்தது



# கள்ளச் சந்தைகளில் பொருட்களை கொள்முதல் செய்யாமை

- நுகர்வோர் அதிகப்படியான தேவைகளுக்காக கள்ளச் சந்தையில் பொருட்களை வாங்குவதை எப்பொழுதும் தவிர்க்க வேண்டும்.





# தரமான பொருட்களை வாங்குதல்

- தரமான பொருட்களையே ஆராய்ந்து தரக்குறியீட்டுடன் வாங்குதல் பாதுகாப்பானதாகும்








# உற்பத்தியாளர்களின் அறிவுறுத்தல்களை பின்பற்றுதல்

- நிறுவனம் வழங்கியுள்ள அறிவுறுத்தல்களின்படி பொருட்களை பயன்படுத்துவதால் தீங்கு ஏற்படுவதிலிருந்து பாதுகாத்துக் கொள்ளலாம்.




# நுகர்வோரின் உரிமைகள் பற்றிய அறிவு

- ஒரு வியாபாரியினால் ஏமாற்றப்படும்பொழுது நுகர்வோர் உடனடியாக புகாரை நுகர்வோர் நீதிமன்றத்தில் ஆதாரத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

  
**CONSUMERS**  
**BE AWARE OF YOUR RIGHTS**

- If not satisfied with the Goods / Services of a packaged commodity, approach consumer care cell, the details of which are given on the package.
- It is your right to know the gross weight of packaged commodity and demand a printed receipt free of cost from the retailer dealing in packaged commodities.

**Be alert and enforce your Rights as a Consumer**

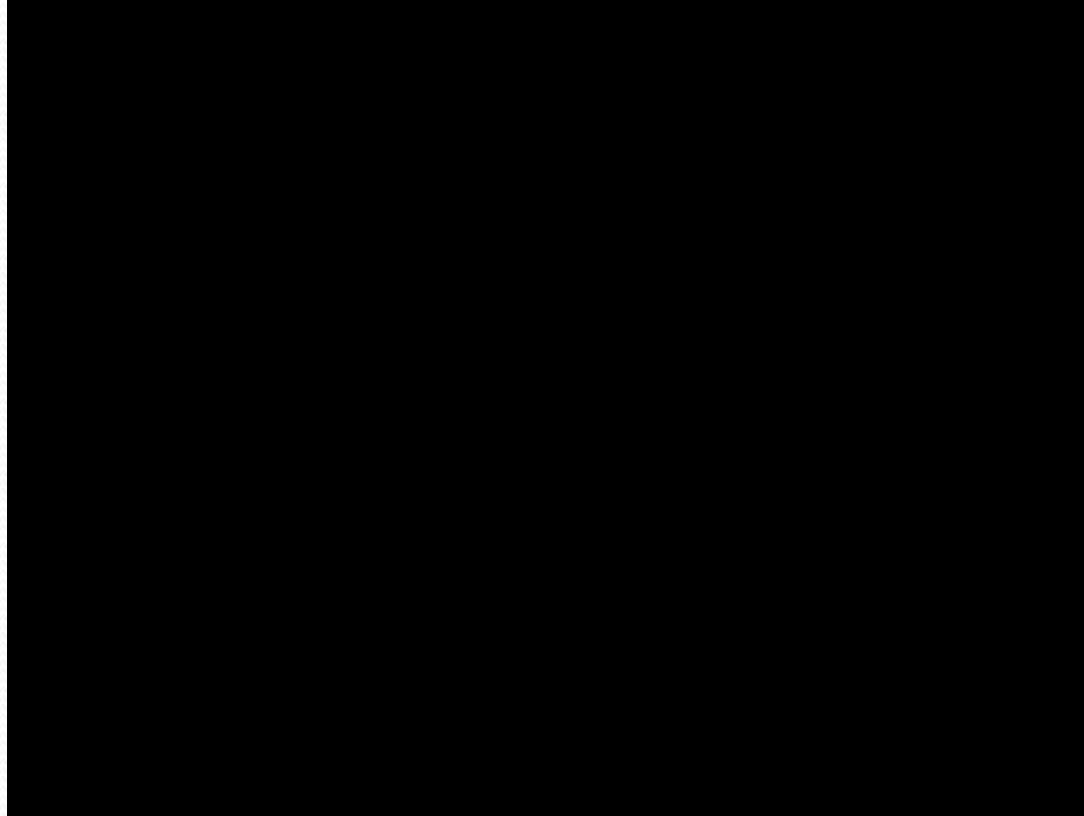


Ministry of Consumer Affairs,  
Food and Public Distribution  
Department of Consumer Affairs  
Government of India, Krishi Bhawan,  
New Delhi-110001  
Website: [www.fcamin.nic.in](http://www.fcamin.nic.in)

FOR GUIDANCE CALL  
National Consumer Helpline No. - 1800-11-4000  
(TOLL FREE - BSNL / HTML, 011 - 27662955 - 58  
(Normal call Charges)

# நுகர்வோரின் பொறுப்புகள்

## RESPONSIBILITIES OF CONSUMER



# நுகர்வோரின் பொறுப்புகள்

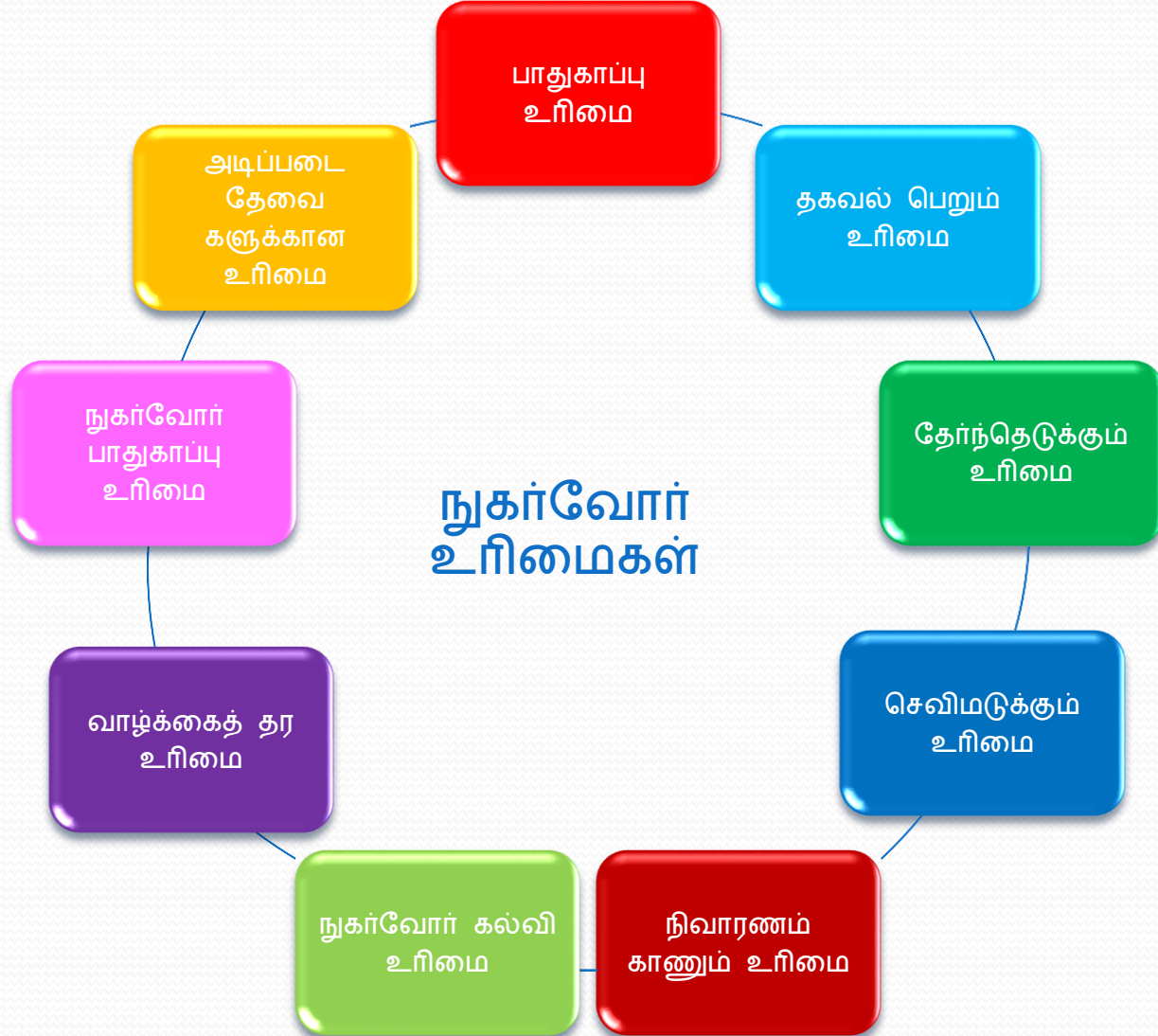
- £ பொருளுக்கான விலையை அளித்தல்
- £ பொருட்களை நுகர்வோரின் இருப்பிடத்தில் வழங்குமாறு விற்பனையாளரை கேட்டுக் கொள்வது
- £ குறித்த நேரத்தில் பொருட்களை பெற்றுக் கொள்ளவில்லையென்றால் அதனால் ஏற்படும் நட்டத்திற்கு அவரே பொறுப்பாவார்.
- £ பொருட்களை அதன் விதிமுறைகளின்படி மற்றும் முன்னெச்சரிக்கையுடன் பயன்படுத்துதல்
- £ பொருட்கள் மீதான தனது தேவையை தெளிவாக விற்பனையாளரிடம் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.



- ✓ பொருட்களை வாங்குவதற்கு முன்பாக கட்டாயம் விலை, தரம் மற்றும் அளவு ஆகிய தகவல்களை முழுமையாக பார்க்க வேண்டும்.
- ✓ விற்பனையாளரிடமிருந்து பொருட்களுக்கான ரொக்க ரசீதை கடை முத்திரை மற்றும் கையெழுத்துடன் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும்
- ✓ பொருட்களில் ஏதேனும் குறை ஏற்பட்டாலோ அல்லது சேவைக்குறைவு ஏற்பட்டாலோ நுகர்வோர் குறைதீர்வகத்தில் புகாரை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- ✓ நுகர்வோர் ISI, அக்மார்க், FPO போன்ற தரக்குறியீடு சான்றுகள் இருக்கிறதா என்று பார்த்துக் கொள்ள வேண்டும்
- ✓ பாதுகாப்பு, பொருட்கள் பற்றிய தகவல், தேர்ந்தெடுத்தல், குறைதீர்வகத்தில் தெரியப்படுத்துதல், பொருட்களைப் பற்றிய தகவல்களை கேட்டுப் பெறுதல் போன்ற உரிமைகளை புரிந்து கொள்ள வேண்டும்

# நுகர்வோர் உரிமைகள்

## Consumer Rights



# நுகர்வோர் உரிமைகள்



# குறை தீர்ப்பு செயல்முறை



# நுகர்வோர்மன்றம் Consumer Councils

- நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம், நுகர்வோர் விழிப்புணர்வைப் பரப்புவதற்காக மத்திய, மாநில மற்றும் மாவட்ட அளவிலான நுகர்வோர்ப் பாதுகாப்பு மன்றத்தை நிறுவிடப்பட்டுள்ளது
- இதன் நோக்கம் நுகர்வோர் உரிமைகளை மேம்படுத்தி பாதுகாப்பது ஆகும்.





# முன்று அடுக்கு நீதிமன்றங்கள்

## Three Tier Courts or Quasi Judiciary



- நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம்:1986 நுகர்வோருக்கு தீர்வு வழங்கிட முன்று அடுக்கு தீர்வு மன்றத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளது
- மாவட்ட நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம்
- மாநில நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம்
- தேசிய நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம் (NCDRC)

# முன்று அடுக்கு நீதிமன்றங்கள்

தேசிய  
ஆணையம்



மாநில  
ஆணையம்



மாவட்ட  
மன்றம்



## மாவட்ட நுகர்வோர் குறை தீர்ப்பு ஆணையம்

- 1986 ஆம் ஆண்டின் நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம் பிரிவு 9 ன்படி, ஒவ்வொரு மாவட்டத்திலும் நுகர்வோர் நலனைப் பாதுகாக்க மாவட்ட மன்றம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது



# மாவட்ட மன்றம்

- உறுப்பினர்கள்

தலைவர்

2 உறுப்பினர்கள் (1 பெண்)

- அதிகார எல்லை

சரக்குகள் / சேவைகளின் மதிப்பு மற்றும் இழப்பீட்டுத் தொகை 20 லட்சத்திற்கும் குறைவாக நட்பாடு கோரும் கோரிக்கைகளை மட்டும் கையாள வேண்டும்.

# ஡ாவட்ட ஡ன்ற஡்

District Forum

MEXUS  
EDUCATION



District Forum

District Forum is the lowest Consumer court which handles 75% of the cases under the district jurisdiction.



# மாநில நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு ஆணையம்



- மாநில அளவில் செயல்பட்டுவருகிறது.
- நுகர்வோர் பாதுகாப்பு அமைப்பு ஆணையம் என்ற பெயரில் துவங்கப்பட்டு வெற்றிகரமாக செயல்பட்டுவருகிறது.



# மாநில ஆணையம்

## ❖ உறுப்பினர்கள்

➤ தலைவர்

➤ 2 உறுப்பினர்கள் (1 பெண்)


## ❖ அதிகார எல்லை

20 லட்சத்திற்கு மிகையாக ரூபாய் 1 கோடிக்குள்ளாக விற்கப்பட்ட சரக்குகள் மற்றும் சேவை தொடர்பாக எழும் குறை மனுக்களை மாநில ஆணையம் விசாரிக்கிறது

# மாநில ஆணையம்

**Consumer protection: An overview**

**Redressal Agencies: State Commission**



**State Commission for State**

**State Commission**  
Like the District Forum, the State Commissions are set up by the respective State Government in the State. Each [www.ikenstore.com](http://www.ikenstore.com) a President, who is or has been a judge of a High Court, and two other members, one of whom should be a woman.

# தேசிய நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு ஆணையம்



- ◆ நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டம் 1986 ன் கீழ் ஒரு பகுதி நீதிமன்றமாக 1988 ஆம் ஆண்டு ஏற்படுத்தப்பட்டது.
- ◆ தலைமையலுவலகம் புதுடெல்லியில் இயங்கி வருகிறது.

# தேசிய ஆணையம்

- உறுப்பினர்

- தலைவர் (ஓய்வு பெற்ற உச்சநீதிமன்ற நீதிபதி)
- 5 உறுப்பினர்கள் (1 பெண்)

- அதிகார எல்லை

- ரூபாய் 1 கோடிக்கு மேல் உள்ள புகார் மனுக்களை விசாரித்தல்.
- மேல் முறையீட்டின் மனுவினை விசாரித்தல்




# தேசிய ஆணையம்

**Consumer protection: An overview**

**MEXUS**  
EDUCATION

Redressal Agencies: National Commission



National Commission at country level

**National Commission**  
The National Commission is set up by the Central Government. The National Commission consists of a President, who is [www.ikenstore.com](http://www.ikenstore.com) Supreme Court, and four other members, one of whom should be a woman. They are appointed by the Central Government.

# புகார் மனு அளிப்பதற்கான செயல்முறைகள்

 Procedure of Filing Complaints

**MEXUS**  
EDUCATION

## CONSUMER COMPLAINT FORM

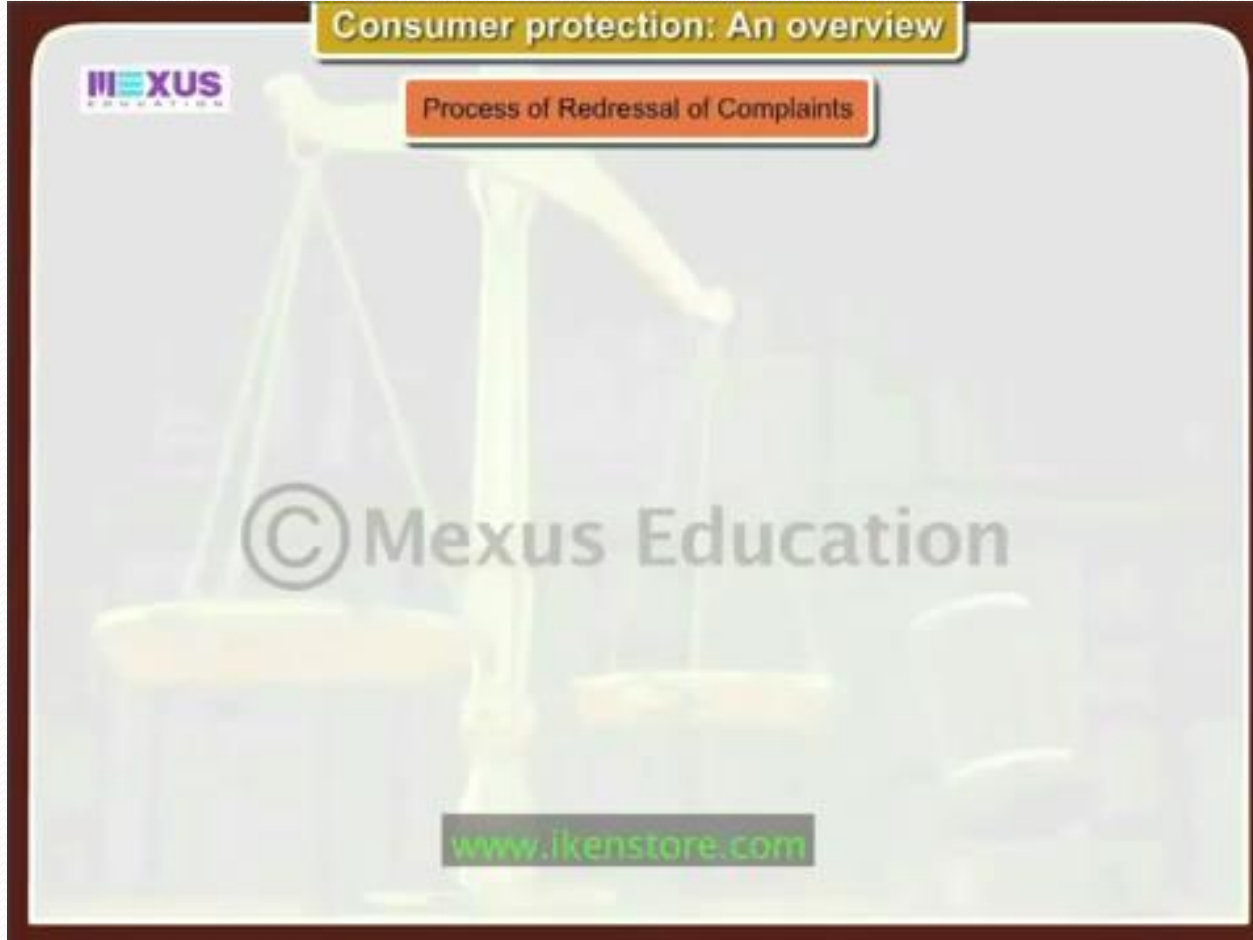
To prevent delay, please be sure to complete both sides of this form in full. Please print clearly or type.

<b>1. YOUR INFORMATION</b> <input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs. <input type="checkbox"/> Miss <input type="checkbox"/> Ms. <input type="checkbox"/> Dr. Name _____ Address _____ City _____ State _____ Pin Code _____ Country _____ Age <input type="checkbox"/> 0-14 <input type="checkbox"/> 15-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65+ Phone _____ E-mail _____	<b>2. WHO IS YOUR COMPLAINT AGAINST?</b> Name/Firm _____ Address _____ City _____ State _____ Pin Code _____ Country _____ Phone _____ E-mail _____ Person you dealt with _____
<b>3. WHEN DID TRANSACTION/INCIDENT OCCUR?</b>	Date _____ Time _____ AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/>
<b>4. Defect of the Goods/Services</b> _____ _____	
<b>5. AMOUNT INCURRED ON GOODS/SERVICES (RUPEES)</b> _____ _____	
<b>6. HOW DID YOU PAY?</b> <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Credit Card CREDIT CARD <input type="checkbox"/> Check <input type="checkbox"/> Installment Loan <input type="checkbox"/> Other	

# நுகர்வோருக்கு தரும் நிவாரணம்



# மேல்முறையீடு செய்யும் முறை





THANK YOU