

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಪರಿಹಾರ ಕೇಳಬಹುದು.

1. ಸರಕಿನ / ವಸ್ತುವಿನ ದೋಷ ನಿವಾರಣೆ.
2. ಸರಕಿನ / ವಸ್ತುವಿನ ಬದಲಾವಣೆ.
3. ಬಡ್ಡಿಸಮೇತ ಸರಕಿನ / ವಸ್ತುವಿನ ಬೆಲೆ ವಾಪಸಾತಿ.
4. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಮಾನಸಿಕ ಬಾಧೆಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ.
5. ವ್ಯಾಜ್ಯದ ಖರ್ಚು.
6. ಜೀವಹಾನಿ ಮಾಡುವ ಪದಾರ್ಥಗಳ ತಯಾರಿಕಾ / ಮಾರಾಟ ನಿಷೇಧ.

ದೂರಿನ ವಿಚಾರಣೆ: ದಾಖಲಾದ ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿವಾದಿಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಚನಾ ಪತ್ರ ತಲುಪಿಸಿ, ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ಮುಂದಿನ ಸೂಚಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಪ್ರತಿವಾದಿ ಸೂಚಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಹಾಜರಾದಲ್ಲಿ ಅವನ ತಕರಾರುಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು ಹಾಗೂ ಉಭಯ ಪಕ್ಷದವರು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿದ ಹೇಳಿಕೆ (ಅಫಿಡವಿಟ್) ಅಥವಾ ಪಾಟೀಸವಾಲು ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯ ಬಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೂ ಅವಕಾಶ ಕೊಟ್ಟು ಇದ್ದಲ್ಲದ ಸಮಗ್ರ ಹಾಗೂ ಶೀಘ್ರ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ತೀರ್ಪು ಕೊಡಲಾಗುವುದು.

ಆದಾಗ್ಯೂ ದೂರುದಾರರ / ಪ್ರತಿವಾದಿ ಅಥವಾ ಅವರವರ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಆಯೋಗದ ಮುಂದೆ ವಾಯಿದ ದಿನ ಅಥವಾ ಪ್ರಕರಣ ಮುಂದೂಡಿದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗಿರಬೇಕು. ದೂರುದಾರರ ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗೈರುಹಾಜರಾದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ವಜಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವಿಲ್ಲದರಿಂದ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲ್ಮನವಿ (Appeal):

1. ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶದಿಂದ ಬಾಧಿತನಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ;
2. ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ ತನ್ನ ಮೂಲ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಾದ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ ನೀಡಿದ ಆದೇಶದಿಂದ ಬಾಧಿತನಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ; ಮತ್ತು

3. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ ತನ್ನ ಮೂಲ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಾದದ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ, ನೀಡಿದ ಆದೇಶದಿಂದ ಬಾಧಿತನಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯಕ್ಕೆ; ತೀರ್ಪನ್ನು ಪ್ರಶ್ನಿಸಿ ಆದೇಶವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ ಆ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿದಾರನು ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ, ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಟ್ಟಲ್ಲಿ, ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದು.

ಆದೇಶ ಚಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಿಕ್ಕೆ: ಅಮಲ್ಕಾರಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣೆಗಾಗಿ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗಗಳು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ತೀರ್ಪುಗಳಂತೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಆ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಾಲಿಸದವರು ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇಲ್ಲದ ಮೂರು ವರ್ಷದವರೆಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಸೆರೆವಾಸಕ್ಕೆ ಗುರಿಯಾಗುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಎರಡು ಸಾವಿರಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇಲ್ಲದ ಹಾಗೂ ಹತ್ತು ಸಾವಿರ ರೂ. ಗಳವರೆಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸ ಬಹುದಾದಂತಹ ದಂಡ ಅಥವಾ ಎರಡು ತರಹದ ಶಿಕ್ಷೆಗೂ ಗುರಿಪಡಿಸಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಮಾಜದ ಮೇಲೆ ಈ ಕಾಯ್ದೆಯಿಂದಾದ ಪರಿಣಾಮ: ಈ ಹಿಂದೆ ಹಲವು ಕಾಯ್ದೆ / ಕಾನೂನುಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೂ, "ಗ್ರಾಹಕನೇ ಎಚ್ಚರ" ಎಂದು ಅವೆಲ್ಲ ಸಾರುತ್ತಿದ್ದವು. ಆದರೆ, ಈ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 1986 ರ ಜಾರಿಯಿಂದಾಗಿ ಅದು "ಮಾರುವವನೇ ಎಚ್ಚರ" ಎಂದು ಬದಲಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಈ ಕಾಯ್ದೆ ನಿಜಕ್ಕೂ ಒಂದು ಅಮೂಲ್ಯ ಕವಚವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರಲ್ಲಿ ಸಂದೇಹವಿಲ್ಲ.

ಕೃಪೆ: ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ಬೆಂಗಳೂರು



ಆಹಾರ, ನಾಗರೀಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಇಲಾಖೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 1986

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ

ಸಮಾಜದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯಕ್ತಿ ಒಂದಲ್ಲ ಒಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಾಗಿ ಇರುತ್ತಾನೆ / ಇರುತ್ತಾಳೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಘ ಜೀವಿಯಾದರೂ ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ ಸಹಜವಾಗಿ ಅವನು / ಅವಳು ಸ್ವಾರ್ಥಿವಾಗುವುದು ವಾಡಿಕೆ. ಇದರಿಂದ ದೋಷಪೂರಿತ ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ನ್ಯೂನತೆಗಳಿಗೆ ಒಳಗೊಂಡ ಸೇವೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಷ್ಟ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದು ನಿತ್ಯದ ವಿಷಯವಾಗಿದೆ. ಇಂತಹ ಸಂಕಷ್ಟ ಸಂಘರ್ಷಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಹಾಗೂ ಕ್ಷಿಪ್ರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲೆಂದು ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 1986 ನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ:

1. ಈ ಕಾಯ್ದೆ ದಂಡಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮಾತ್ರವಿರದೇ ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ ಹಕ್ಕು ನಿರೂಪಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವಂತಹದ್ದಾಗಿದೆ.
2. ಈ ಕಾಯ್ದೆ ಖಾಸಗಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರಿ ವಲಯಗಳೆಲ್ಲದಕ್ಕೂ ಸಮನಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ ಯಾರು ?

1. ಪ್ರತಿಫಲಕ್ಕೆ (ಬೆಲೆತತ್ತು) ಯಾವುದೇ ಸರಕನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಹಾಗೂ ಖರೀದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸರಕನ್ನು ಖರೀದಿದಾರನ ಅನುಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಬಳಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ; ಅಥವಾ
2. ಪ್ರತಿಫಲಕ್ಕೆ (ಬೆಲೆತತ್ತು) ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಹಾಗೂ ಆ ಸೇವೆಯ ಫಲಾನುಭವಿ; ಅಥವಾ
3. ಸರಕಿನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಪ್ರತಿಫಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಕೊಟ್ಟು ಉಳಿದದ್ದನ್ನು ನಂತರ ಕೊಡುವ ಅಥವಾ ಕಂತುಗಳ ಮೇಲೆ ಕೊಡುವ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೇರೆಗೆ ಸರಕನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದವ; "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆದರೆ, ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಬೆಲೆ ತರದೆ ತಿಳಿಯುವ ಅಥವಾ ಸರಕನ್ನು ಮರುಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ದ್ವೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪಡೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿ " ಗ್ರಾಹಕ " ಎನಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

ಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು :

- ಜೀವಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಪಾಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ಮಾಡುವ ಸರಕುಗಳ ಮಾರಾಟದ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಣೆ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ;
- ಸರಕುಗಳ ಯೋಗ್ಯತೆ, ಪ್ರಮಾಣ, ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಶುದ್ಧತೆ, ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಧಾರಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ;
- ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸರಕುಗಳನ್ನು ಪೈಪೋಟಿ ದರದಲ್ಲಿ ದೊರಕುವಂತಾಗಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯ ಹಕ್ಕು.
- ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಂದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ನೀತಿ ನಿಯಮಗಳಿಲ್ಲದ ವ್ಯವಹಾರದಿಂದಾಗಲಿ ತೋಷಣೆಗೊಳಪಡುವುದರ ವಿರುದ್ಧ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ;
- ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು.

ಹಕರ ದೂರು (Complaint) ಎಂದರೇನು ?

ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸರಕು ಖರೀದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಪಡೆದಿದ್ದರಲ್ಲಿ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಸಷ್ಟಿ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಖರೀದಿಸಿದ ಸರಕಿನಲ್ಲಿ / ವಸ್ತುವಿನಲ್ಲಿ ದೋಷವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ / ಕೊರತೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರಿಯು ನೂನು ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಾರಾಟ ಬೆಲೆಗಿಂತ ಅಥವಾ ಪ್ರದಂಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಬೆಲೆ ಪಡೆದಲ್ಲಿ ನೂಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ಗ್ರಾಹಕರ ತರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ ಕಲಂ : 12 ರನ್ವಯ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೊಡುವುದು " ದೂರು " ಎನಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೂರನ್ನು ಯಾರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ?

- ಯಾವುದೇ ಸರಕು / ವಸ್ತುವನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಾರಸುದಾರ ;
- ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಘ (ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂತಹ ಸಂಘದ ಸದಸ್ಯ ಆಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಆಗಿರದೇ ಇದ್ದಿರಬಹುದು).

- ಸಮಾನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯುಳ್ಳ ಬಹು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ;
- ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರ ಇವರುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾರಾದರೂ ಸ್ವತಃ ಇಲ್ಲವೇ ವಕೀಲರ / ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಎಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ?

- ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಕೇಳಲಾದ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವು ರೂ. 20.00 ಲಕ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿವಾದಿಯ ವಾಸಿಸುವ ಅಥವಾ ಘಟನೆಯ ಪೂರ್ಣ ಯಾ ಭಾಗಶಃ ನಡೆದ ಜಿಲ್ಲೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಯಾವುದೇ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಕೇಳಲಾದ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವು ಇಪ್ಪತ್ತು ಲಕ್ಷ ರೂ. ಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು 1.00 ಕೋಟಿಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದರೆ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ನಿಯುಕ್ತಿ ಮಾಡಿರುವ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು (ಕರ್ನಾಟಕದಲ್ಲಿ ಬೆಂಗಳೂರು).
- ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮೌಲ್ಯ ಕೇಳಲಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ಒಂದು ಕೋಟಿ ರೂ. ಗೂ ಮೀರಿದಲ್ಲಿ ನವದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿರುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಾಲ ಪರಿಮಿತಿ :

ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ ಇವುಗಳ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಕಾರಣ (Cause of action) ಉದ್ಭವಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇನ್ನೂ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದಕ್ಕೆ ತನಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಇದ್ದಿತು ಎಂಬುದಾಗಿ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಟ್ಟಲ್ಲಿ ಆದ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಮನ್ನಿಸಿ, ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ದೂರನ್ನು ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ, ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದು.

ದೂರದಾರ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ?

ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಅವನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದೂರನ್ನು ಅಗತ್ಯ ಪ್ರತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

- ದೂರದಾರನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ (ದೂರವಾಣಿ, ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್ (ತುರ್ತು ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಇಡಬಹುದು).
- ಪ್ರತಿವಾದಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಪ್ರತಿವಾದಿ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿ ಹುದ್ದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ.
- ದೂರಿನ ವಿವರ, ಘಟನೆಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ;
- ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಆಪಾದನೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸುವಂತಹ ದಾಖಲೆ ರಸೀದಿ / ಪತ್ರಗಳು ಇದ್ದರೆ ದೂರಿಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಈ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ದೂರಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಿರಬೇಕು.

ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತ	ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಶುಲ್ಕ
ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆ : ಕೋರಿರುವ ಪರಿಹಾರ 1.00 ಲಕ್ಷ ರೂ. ವರೆಗೆ (ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಅನ್ವಯೋಜನೆ ಕಾರ್ಡು ಹೊಂದಿದವರಿಗೆ)	ಇಲ್ಲ
ರೂ. 1 - 1,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 100/-
ರೂ. 1,00,001 - 5,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 200/-
ರೂ. 5,00,001 - 10,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 400/-
ರೂ. 10,00,001 - 20,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 500/-
ರಾಜ್ಯ ಆಯೋಗ :	
ರೂ. 20,00,001 - 50,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 2000/-
ರೂ. 50,00,001 - 1,00,00,000 ರವರೆಗೆ	ರೂ. 4,000/-
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಯೋಗ :	
1,00,00,001 ರೂ. ಕ್ಕಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	ರೂ. 5000/-