

# उपभोक्ता कानुनी कारबाही कोष सम्बन्धी जानकारी पुस्तिका

उपभोक्ता कानुनी कारबाही कोष (यस पछि "कोष" भनिने छ) 1994 मा सरकारद्वारा स्थापित एउटा ट्रस्ट कोष हो, जुन महत्त्वपूर्ण सार्वजनिक हितसँग र अन्याय सम्बन्धि विवादमा बेइमान व्यापारीहरू विरुद्ध क्षतिपूर्ति र राहतका लागि योग्य दावी भएका उपभोक्ताहरूलाई आर्थिक सहयोग र कानुनी सहायता प्रदान गर्दछ।

उपभोक्ता परिषद कोषको ट्रस्टी हो र दैनिक रूपमा कोष सञ्चालनका लागि जिम्मेवार हुन्छ। "प्रशासकहरूको बोर्ड" र "व्यवस्थापन समिति" प्रशासनिक निर्णय र निवेदनहरू अनुमोदन गर्न जिम्मेवार छन्। बोर्ड र व्यवस्थापन समितिका सदस्यहरूको नियुक्ति सरकारद्वारा गरिन्छ, जसमा मुख्यतया कानुनी पेशा र समुदायको विभिन्न क्षेत्रका व्यक्तिहरू समावेश हुन्छन्।

## कानुनी सहायताका प्रकारहरू

कोषद्वारा प्रदान गरिने कानुनी सहायतामा सहयोग प्राप्त उपभोक्तालाई कानुनी सल्लाह र/वा नागरिक दावीलाई अगाडि बढाउने सहायता समावेश हुनसक्छ। कोषले सहायता प्राप्त उपभोक्ताका लागि सहयोग प्रदान गर्न वकिल र (यदि ट्रस्टीले आवश्यक ठानेमा) ब्यारिस्टर नियुक्त गर्नसक्छ।

## आवेदनका लागि योग्यता

व्यक्तिगत उपभोक्ता वा उपभोक्ताहरूको समूह जुन गैर-मुकदमाको माध्यमले व्यापारीसँग आफ्नो "उपभोक्ता विवाद" लाई समाधान गर्नमा असफल भएका छन् (जस्तै मध्यस्थता, मेलमिलाप, आदि) र नागरिक दावी दायर गर्न चाहनेले कोषमा आवेदन गर्न सक्छन्। "उपभोक्ता विवाद" उपभोक्ता र व्यापारीको बीच मालसामान, सेवा वा अचल संपत्तिबाट उत्पन्न विवादलाई बुझाउँछ, उदाहरणका लागि:

▪ खाद्यान्न र औषधि लगायत अव्यवसायिक सामानहरू	▪ तीब्र वा अविवेकी व्यापार व्यवहार
▪ अनुचित र अचेतन सम्झौताका शर्तहरू	▪ उपभोक्ता सम्झौतामा छुट खण्डहरू
▪ झूठो वा भ्रामक विज्ञापनको दावी	▪ झूठो व्यापार विवरण
▪ मालसामान, सेवा वा अचल सम्पत्तिको गलत विवरण वा गलत बयान	▪ महत्त्वपूर्ण उपभोक्ता हित वा अन्यायसँग सम्बन्धित कुनै अन्य मुद्दा

योग्यताका लागि कुनै परीक्षण साधन छैन। यद्यपि, आवेदकको आर्थिक अवस्था आवेदन मूल्याङ्कन गर्नमा एउटा विचार हुनसक्छ। कोषले आवेदकसँग उनीहरूको आर्थिक अवस्थाको विवरण प्रदान गर्नका लागि भन्न सक्छ।

## आवेदन विधि

आवेदकहरूले आवेदन शुल्क भुक्तानीका लागि चेक ("Consumer Council – CLAF Trust Account" को देय) तथा केस सामग्री र जानकारी सहित निर्धारित आवेदन फारम भरेर हुलाकद्वारा उपभोक्ता परिषद् (22/F., K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point) मा पेश गर्न आवश्यक छ। खाममा "Application to Consumer legal Action Fund" लेखेको हुनुपर्दछ।

आवेदन शुल्क यस प्रकार छ:

- साना दावीहरूको न्यायाधिकरणको अधिकार क्षेत्रभित्र पर्ने मामिलाहरू (उदाहरणका लागि, HK\$75,000 भन्दा बढी नभएको मौद्रिक दावीहरू): HK\$100
- अन्य मामिलाहरू: HK\$1,000

# उपभोक्ता कानुनी कारबाही कोष सम्बन्धी जानकारी पुस्तिका

आवेदन फारम डाउनलोड गर्नका लागि कृपया <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/consumer-legal-action-fund> मा जानुहोस्। कृपया ध्यान दिनुहोस् कि आवेदन स्वीकृत वा अस्वीकृत जे भए पनि शुल्क फिर्ता हुने छैन।

## सुझावहरू

कोषद्वारा प्रदान गरिएको कानुनी सहायताको बावजूद, मुद्दा मामिलामा समय लाग्दछ र यसमा जोखिम पनि समावेश छ। यस प्रकार, उपभोक्ताहरूले पहिले परिषदमा उजुरी दर्ता गर्न चाहन्छ र परिषद्को मेलमिलाप सेवाको माध्यमले व्यापारीसँग आफ्नो विवाद सौहार्दपूर्ण रूपमा समाधान गर्ने प्रयास गर्न सक्छन्। परिषद्को गुनासो समाधान सेवाको बारेमा थप जान्नेका लागि कृपया <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/complaint-and-enquiry-channels> मा जानुहोस्।

## मूल्याङ्कन र अनुमोदन

आवेदकलाई पूर्ण, सत्य र सही मामिलाको सामग्री र जानकारी खुलासा गर्न र पूरक दस्तावेजको प्रावधान र ट्रस्टीद्वारा अनुरोध गरिएको जानकारी सहित कोषलाई पूर्ण रूपमा सहयोग गर्न आवश्यक छ। जानकारीको समीक्षा गर्न र/वा मुद्दाको पूर्ण बुझाई प्राप्त गर्न र थप जानकारी लिन अन्तर्वार्ताको व्यवस्था गर्न आवश्यक भएमा कर्मचारीले आवेदकसँग सम्पर्क गर्नेछ।

कोषको बोर्ड र व्यवस्थापन समिति आवेदनमा आवेदकद्वारा उपलब्ध गराइएको जानकारी र (यदि आवेदकले उजुरी गरेको छ भने) उजुरी व्यवस्थापन गर्दा उपभोक्ता परिषदबाट प्राप्त जानकारीलाई ध्यानमा राखेर आवेदनको मूल्याङ्कन र निर्धारण गर्नेछ। आवेदनको मूल्याङ्कन गर्न र सहायता प्रदान गर्ने वा नगर्ने विवेक प्रयोग गर्दा कतिपय कारकहरूलाई ध्यानमा राख्नुपर्ने हुन्छ, जसमा:

विशेषताहरू	मामिला सफल हुने सम्भावना
उपभोक्ता हित	यदि यो कुरा सफल भयो भने, के यी उपभोक्ताहरूलाई उनीहरूको अधिकारलाई अगाडि बढाउन र/वा बेइमान व्यापार अभ्यासलाई रोक्नमा शिक्षित गर्न योगदान दिनेछ
सफल प्रवर्तनको सम्भावना	<ul style="list-style-type: none"><li>मुद्दा-मामिलाको लागत-प्रभावकारिता, जस्तै निर्णयको प्रभावकारी वा सफल प्रवर्तनको सम्भावना</li><li>के विपक्षी आर्थिक रूपमा सक्षम छन्</li></ul>
उपभोक्ता समुह	<ul style="list-style-type: none"><li>के घटनाले उपभोक्ताहरूको समुहलाई प्रभावित गरेको छ वा प्रतिकूल रूपले प्रभावित गर्न सक्छ</li><li>प्रत्येक उपभोक्तालाई लागु हुने सामान्य तथ्य वा कानुनी मुद्दा</li><li>प्रभावित उपभोक्ताहरूको संख्या</li></ul>
अन्य कारकहरू	<ul style="list-style-type: none"><li>आवेदकको मोलमोलाइ गर्ने क्षमता</li><li>मुद्दा-मामिला समाधानको सबभन्दा प्रभावकारी साधन हो</li><li>के मुद्दाले कोषमा अनुचित आर्थिक भार थोपर्ने छ</li><li>समयमै सहायता प्रदान गर्नमा कोषको व्यावहारिकता</li></ul>

## आवेदनको परिणाम र फलो-अप

यदि आवेदन स्वीकृत हुन्छ भने, आवेदकलाई कोषबाट प्रदान गरिने कानुनी सहायताको दायरा र सर्तहरूको साथै सहायक उपभोक्ताको रूपमा उनीहरूको जिम्मेवारी र दायित्व निर्धारण गर्दै डुप्लिकेटमा एउटा सम्झौता प्राप्त हुनेछ। आवेदकले कोषबाट सहयोगको स्वीकृति पुष्टि गर्नुभन्दा पहिले सम्झौता र यसका सर्तहरूको समीक्षा गर्नु पर्दछ।

दुबै पक्षद्वारा सम्झौता कार्यान्वयन पछि, ट्रस्टीले सहायता प्राप्त उपभोक्ताका लागि थप मूल्याङ्कन र मुद्दालाई ह्यान्डल गर्नका लागि एउटा वकिल नियुक्त गर्न सक्छ। यसमा सहायता प्राप्त उपभोक्तालाई कानुनी सल्लाह दिनु, व्यापारीको विरुद्ध दावी गर्नु र नागरिक कारबाही सुरु गर्नु समावेश हुन सक्छन्।

यदि आवेदन अस्वीकार गरिन्छ भने, आवेदकलाई पत्रद्वारा सूचित गरिनेछ। आवेदकले अझै पनि कानुनी कारबाही गर्ने वा कानुनी सल्लाह लिन विचार गर्न सक्छन्।

## सहयोगी वस्तु र योगदानको परिणाम

सहायता प्राप्त मुद्दा सफल भएमा सहायता प्राप्त उपभोक्ताले कोषमा योगदान दिनु आवश्यक छ (उदाहरणका लागि सहायता प्राप्त उपभोक्ताको पक्षमा र/वा लाभ प्रदान गर्नका लागि निर्णय प्रविष्ट गरिन्छ, व्यापारीको दावी खारेज वा फिर्ता लिइन्छ वा पार्टिहरू बीच समझौता हुन्छ)। भुक्तानयोग्य योगदान रकम "लाभ मूल्य" को 10% हो, जुन सहायता प्राप्त उपभोक्ताको निर्णय, आदेश वा सम्झौता अन्तर्गत प्राप्त भएको छ, साथै मुद्दा-मामिलाको लागत, कानुनी शुल्क र मुद्दामा कोषद्वारा गरिएको खर्चहरू तर प्रतिपक्षबाट फिर्ता नगरिएको। यद्यपि, भुक्तानयोग्य योगदानलाई "लाभ मूल्य" को 25% (सानो दावी न्यायाधिकरणमा भएका मुद्दाहरूका लागि) वा 50% (अन्य मुद्दाका लागि) मा सिमित गरिएको छ।

"लाभकारी मूल्य" ले समग्रमा बुझाउँछ:

- सहायता प्राप्त उपभोक्ताको एकाउन्टका लागि प्राप्त कुल रकम (कानुनी शुल्क र अर्को पक्षबाट फिर्ता गरिएको खर्चलाई छाडेर);
- बरामद गरिएको वा राखिएको सम्पत्ति र/वा सेवाको मूल्य;
- त्यो रकम जसद्वारा सहायता प्राप्त उपभोक्ताको कथित दायित्व घटाइएको छ वा समाप्त हुन्छ; र
- सहायता प्राप्त मामिलाको सम्बन्धमा प्राप्त सबै लाभको मूल्य।

ट्रस्टीले उपयुक्त भएमा भुक्तानीयोग्य योगदान घटाउन वा माफ गर्न सक्नेछ।

प्राप्त सबै पैसाको भुक्तानी पहिले ट्रस्टीलाई गरिन्छ र त्यहाबाट तिर्नुपर्ने योगदान घटाएर बाँकी रकम सहायता प्राप्त उपभोक्तालाई जारी गरिनेछ। यदि प्राप्त रकम भुक्तानि योग्य योगदानको सबै रकमलाई कभर गर्नका लागि अपर्याप्त छ (वा प्राप्त राहतमा मौद्रिक क्षति समावेश छैन) भने, प्रापकले ट्रस्टीको अनुरोध अनुसार योगदान भुक्तान गर्नेछ।

यदि सहायता प्राप्त मामिला असफल भएमा (उदाहरणका लागि उपभोक्ताको दावी खारेज गरिएको छ वा पक्षहरू कुनै समझौतामा पुग्न असमर्थ छन्), मुद्दा-मामिलाको लागत र खर्चका लागि कोष जिम्मेवार हुनेछ जबसम्म परिणाम सहायता प्राप्त उपभोक्ताको गल्ती वा बेवास्ता, उपेक्षा, अव्यावहारिक आचरण, सहायता प्राप्त उपभोक्ता समझौताको सर्तहरूको उल्लङ्घन वा अन्य कारण जस्तै कानुनी सहायताका लागि आवेदन गर्दा वा सहायता प्राप्त गर्ने क्रममा ट्रस्टीलाई पूर्ण, सत्य र सहि जानकारी प्रदान गर्नमा असफल हुने जस्ता कारणहरू हुँदैन। यस्तो अवस्थामा, सहायता प्राप्त उपभोक्ता सहायता प्राप्त मुद्दा र सहायताको प्रावधानबाट उत्पन्न हुने सबै हानि, मुद्दा मामिला र कानुनी लागत, खर्च, दावी, क्षति र दायित्वका लागि उत्तरदायी हुनेछ।

## सहायताको समाप्ति

ट्रस्टीले समय-समयमा सहायता प्राप्त मामिलाको मूल्याङ्कन गर्न जारी राख्ने छ र कुनै पनि समय सूचना र कानुनी सहायताद्वारा सम्झौता समाप्त गर्न सक्छ।

सामान्यतया, ट्रस्टी कानुनी शुल्क र सहायताको समाप्तिसम्म गरिएको खर्चका लागि जिम्मेवार हुनेछ। यद्यपि, यदि कामको समाप्ति सहायता प्राप्त उपभोक्ताको गल्ती, बेवास्ता, अव्यावहारिक आचरण, सहायता प्राप्त उपभोक्ता सम्झौताको सर्तहरूको उल्लङ्घन वा अन्य कारण जस्तै कानुनी सहायताका लागि आवेदन गर्दा वा सहायता प्राप्त गर्ने क्रममा ट्रस्टीलाई पूर्ण, सत्य र सहि जानकारी प्रदान गर्नमा असफलको कारण हुन्छ। सहायता प्राप्त उपभोक्ता सबै हानी, मुद्दा-मामिला र कानुनी लागत, खर्च, दावी, क्षति र सहायताको प्रावधानबाट उत्पन्न हुने दायित्व, सहायताको प्रावधान र यसको समाप्तिका लागि उत्तरदायी हुनेछ।

## सोधपुछ

सोधपुछका लागि, कृपया 2856 3113 मा उपभोक्ता परिषद्लाई सम्पर्क गर्नुहोस्।



यस पम्प्लेटमा भएको जानकारी सन्दर्भको लागि मात्र हो। आवेदकहरूले आवेदन फारममा निर्धारित गरिएका प्रावधानहरूलाई सावधानीपूर्वक गर्नुपर्दछ। यदि कानुनी सहायता प्रदान गरिएको छ भने, सहायता प्राप्त उपभोक्ता र ट्रस्टीको बिचमा अधिकार र दायित्व दुबै पक्षद्वारा हस्ताक्षरित सम्झौताको अधिन हुनेछ।