

# उपभोक्ता कानूनी कार्रवाई फंड के बारे में सूचना पर्चा

उपभोक्ता कानूनी कार्रवाई फंड (इसके बाद "फंड" के रूप में संदर्भित किया जायेगा) 1994 में सरकार द्वारा स्थापित एक ट्रस्ट फंड है, जो महत्वपूर्ण सार्वजनिक हितों और अन्याय से जुड़े विवादों में बेईमान व्यापारियों के खिलाफ मुआवजे और राहत के लिए योग्य दावों वाले उपभोक्ताओं को वित्तीय सहायता और कानूनी सहायता प्रदान करता है।

उपभोक्ता काउंसिल फंड की ट्रस्टी है और फंड के दिन-प्रतिदिन संचालन के लिए जिम्मेदार है। "प्रशासकों का बोर्ड" और "प्रबंधन समिति" प्रशासनिक निर्णय लेने और आवेदनों को मंजूरी देने के लिए जिम्मेदार हैं। बोर्ड और प्रबंधन समिति के सदस्य सरकार द्वारा नियुक्त किए जाते हैं, जिनमें मुख्य रूप से कानूनी पेशे और समुदाय के विभिन्न क्षेत्रों के पेशेवर शामिल होते हैं।

## कानूनी सहायता के प्रकार

फंड द्वारा प्रदान की जाने वाली कानूनी सहायता में सहायता प्राप्त उपभोक्ता को कानूनी सलाह और/या नागरिक दावों को आगे बढ़ाने में सहायता शामिल हो सकती है। फंड सहायता प्राप्त उपभोक्ता के लिए सहायता प्रदान करने के लिए एक सॉलिसिटर और (यदि ट्रस्टी आवश्यक समझता है) एक बैरिस्टर को नियुक्त कर सकता है।

## आवेदन के लिए योग्यता

व्यक्तिगत उपभोक्ता या उपभोक्ताओं का एक समूह जो गैर-मुकदमे के साधनों द्वारा व्यापारी के साथ अपने "उपभोक्ता विवाद" को हल करने में विफल रहे हैं (जैसे कि मध्यस्थता, सुलह, आदि) और नागरिक दावा दायर करना चाहते हैं, वे फंड को आवेदन कर सकते हैं। "उपभोक्ता विवाद" उपभोक्ता और व्यापारी के बीच उसके माल, सेवाओं या अचल संपत्तियों से पैदा होने वाले विवाद को संदर्भित करता है, उदाहरण के लिए:

▪ अव्यावसायिक माल, जिसमें भोजन और दवाएं शामिल हैं	▪ तीव्र या बेईमान व्यापार व्यवहार
▪ अनुचित और अचेतन अनुबंध शर्तें	▪ उपभोक्ता अनुबंधों में छूट खंड
▪ झूठे या भ्रामक विज्ञापन दावे	▪ गलत व्यापार विवरण
▪ माल, सेवाओं या अचल संपत्तियों का गलत विवरण या गलत बयानी	▪ महत्वपूर्ण उपभोक्ता हित या अन्याय से जुड़ा कोई अन्य मामला

योग्यता के लिए कोई साधन परीक्षण नहीं है। हालांकि, आवेदक की वित्तीय स्थिति एक आवेदन का आकलन करने में एक विचार होगी। फंड आवेदक से उनकी वित्तीय स्थिति के विवरण देने के लिए कह सकता है।

## आवेदन की विधि

आवेदकों को आवेदन शुल्क के भुगतान के लिए एक चेक या प्रेषण सलाह की एक प्रति और मामले की सामग्री और जानकारी के साथ निर्धारित आवेदन पत्र को पूरा करना और डाक द्वारा उपभोक्ता काउंसिल (22/F., K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point) को जमा करना आवश्यक है। लिफाफे पर "Application to Consumer Legal Action Fund" लिखा होना चाहिए।

आवेदन शुल्क इस प्रकार हैं:

- छोटे दावों के न्यायाधिकरण के अधिकार क्षेत्र में आने वाले मामले (उदाहरण के लिए, मौद्रिक दावे HK\$75,000 से अधिक नहीं): **HK\$100**
- अन्य मामले: **HK\$1,000**

भुगतान इसके द्वारा किया जा सकता है:

- "Consumer Council - CLAF Trust Account" को देय चेक; या
- 808-695282-001 (HSBC) ("Consumer Council - CLAF Trust Account") को बैंक ट्रांसफर।

# उपभोक्ता कानूनी कार्रवाई फंड के बारे में पर सूचना पर्चा

कृपया आवेदन पत्र डाउनलोड करने के लिए <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/consumer-legal-action-fund> पर जाएं। कृपया ध्यान दें कि आवेदन शुल्क रीफंड योग्य नहीं है चाहे आवेदन स्वीकृत हो या अस्वीकृत हो।

## सुझाव

फंड द्वारा दी गई कानूनी सहायता के बावजूद, मुकदमेबाजी में समय लगता है और इसमें जोखिम भी शामिल है। इस प्रकार, उपभोक्ता पहले काउंसिल के पास शिकायत दर्ज करना चाह सकते हैं और काउंसिल की सुलह सेवाओं के जरिए व्यापारी के साथ अपने विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से निपटाने का प्रयास कर सकते हैं। काउंसिल की शिकायत से निपटने और समाधान सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए कृपया <https://www.consumer.org.hk/en/complaints-and-services/complaint-and-enquiry-channels> पर जाएं।

## मूल्यांकन और अनुमोदन

आवेदक को पूर्ण, सही और सटीक मामले की सामग्री और जानकारी का खुलासा करने और पूरक दस्तावेजों के प्रावधान और ट्रस्टी द्वारा अनुरोधित जानकारी सहित फंड के साथ पूर्ण सहयोग करने की आवश्यकता होती है। जानकारी की समीक्षा करने और/या मामले की पूरी समझ हासिल करने और आगे की जानकारी प्राप्त करने के लिए एक साक्षात्कार की व्यवस्था करने के लिए कर्मचारी आवश्यक रूप से आवेदक से संपर्क करेंगे।

फंड का बोर्ड और प्रबंधन समिति आवेदन में आवेदक द्वारा प्रदान की गई जानकारी और (यदि आवेदक ने शिकायत की है) शिकायत को संभालने में उपभोक्ता काउंसिल द्वारा प्राप्त जानकारी को ध्यान में रखते हुए आवेदन का मूल्यांकन और निर्धारण करेगा। एक आवेदन का मूल्यांकन करने और सहायता देने या न देने के विवेक का प्रयोग करने में कई कारकों को ध्यान में रखा जाएगा, जिनमें शामिल हैं:

लाभ	मामले के सफल होने की संभावना है
उपभोक्ता हित	यदि मामला सफल होता है, तो क्या यह उपभोक्ता को उनके अधिकारों को आगे बढ़ाने और/या बेईमान व्यापार प्रथाओं को रोकने में शिक्षित करने में योगदान देगा
सफल प्रवर्तन का मौका	<ul style="list-style-type: none"><li>मुकदमेबाजी की लागत-प्रभावशीलता, जैसे निर्णय के प्रभावी या सफल प्रवर्तन की संभावना</li><li>क्या विरोधी आर्थिक रूप से मजबूत है</li></ul>
उपभोक्ता समूह	<ul style="list-style-type: none"><li>क्या घटना ने उपभोक्ताओं के एक समूह को प्रतिकूल रूप से प्रभावित किया है या प्रभावित कर सकती है</li><li>प्रत्येक उपभोक्ता पर लागू सामान्य तथ्य या कानूनी मुद्दे</li><li>प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या</li></ul>
अन्य कारक	<ul style="list-style-type: none"><li>आवेदक की सौदेबाजी की शक्ति</li><li>क्या मुकदमेबाजी समाधान का सबसे प्रभावी साधन है</li><li>क्या मामला फंड पर एक अनुचित वित्तीय बोझ डालेगा</li><li>समय पर सहायता प्रदान करने में फंड की व्यावहारिकता</li></ul>

# उपभोक्ता कानूनी कार्रवाई फंड के बारे में सूचना पर्चा

## आवेदन और फॉलो-अप का परिणाम

यदि आवेदन स्वीकृत हो जाता है, तो आवेदक को फंड द्वारा प्रदान की जाने वाली कानूनी सहायता के दायरे, शर्तों और नियमों के साथ-साथ एक सहायता प्राप्त उपभोक्ता के रूप में उनकी जिम्मेदारियों और दायित्वों को निर्धारित करते हुए डुप्लिकेट में एक समझौता प्राप्त होगा। आवेदक को फंड से सहायता की स्वीकृति की पुष्टि करने से पहले समझौते और इसकी शर्तों की समीक्षा करनी चाहिए।

दोनों पक्षों द्वारा समझौते के निष्पादन के बाद, ट्रस्टी सहायता प्राप्त उपभोक्ता के लिए आगे के मूल्यांकन और मामले को संभालने के लिए एक वकील नियुक्त कर सकता है। इसमें सहायता प्राप्त उपभोक्ता को कानूनी सलाह देना, व्यापारी के खिलाफ दावा करना और नागरिक कार्यवाहियों को शुरू करना शामिल हो सकता है।

यदि आवेदन अस्वीकार किया जाता है, तो आवेदक को पत्र द्वारा सूचित किया जाएगा। आवेदक अभी भी कानूनी कार्रवाई करने या कानूनी सलाह लेने पर विचार कर सकता है।

## सहायता प्राप्त मामले और योगदान का परिणाम

सहायता प्राप्त मामले के सफल होने पर सहायता प्राप्त उपभोक्ता को फंड में योगदान देना आवश्यक होता है (उदाहरण के लिए सहायता प्राप्त उपभोक्ता के पक्ष में निर्णय दर्ज किया जाता है और/या लाभ प्रदान किया जाता है, व्यापारी का दावा खारिज या वापस ले लिया जाता है, या पक्षों के बीच समझौता हो जाता है)। देय योगदान की राशि "लाभ मूल्य" का 10% होती है जो सहायता प्राप्त उपभोक्ता को एक निर्णय, आदेश या निपटान के तहत प्राप्त हुआ है, साथ ही मुकदमेबाजी के खर्च, कानूनी शुल्क और मामले पर फंड द्वारा किए गए खर्च लेकिन प्रतिपक्ष से वसूल नहीं किए गए हैं। हालांकि, देय योगदान "लाभ मूल्य" के 25% (छोटे दावों के न्यायाधिकरण में मामलों के लिए) या 50% (अन्य मामलों के लिए) पर कैंप किया गया है।

"लाभप्रद मूल्य" का अर्थ कुल मिलाकर है:

- सहायता प्राप्त उपभोक्ता के खाते में प्राप्त कुल राशि (कानूनी शुल्क और दूसरे पक्ष से वसूल किए गए खर्चों को छोड़कर);
- रिकवर की या बरकरार रखी गई संपत्तियों और/या सेवाओं का मूल्य;
- वह राशि जिसके द्वारा सहायता प्राप्त उपभोक्ता की कथित देयता कम या समाप्त हो जाती है; तथा
- सहायता प्राप्त मामले के संबंध में प्राप्त सभी लाभों का मूल्य।

ट्रस्टी, जहां उचित हो, देय योगदान को कम या माफ कर सकता है।

प्राप्त सारी धनराशियों का भुगतान पहले ट्रस्टी को किया जायेगा और, उसमें से देय योगदान को घटाकर शेष राशि सहायता प्राप्त उपभोक्ता को जारी कर दी जायेगी। यदि प्राप्त धन देय योगदान की पूरी राशि को कवर करने के लिए अपर्याप्त है (या प्राप्त राहत में मौद्रिक नुकसान शामिल नहीं है), तो प्राप्तकर्ता ट्रस्टी के अनुरोध के अनुसार योगदान का भुगतान करेगा।

यदि सहायता प्राप्त मामला असफल होता है (उदाहरण के लिए उपभोक्ता का दावा खारिज कर दिया गया है या पक्ष किसी समझौते तक पहुंचने में असमर्थ हैं), मुकदमेबाजी के खर्चों और व्यय के लिए फंड जिम्मेदार होगा जब तक कि परिणाम सहायता प्राप्त उपभोक्ता की गलती, उपेक्षा, अनुचित आचरण, सहायता प्राप्त उपभोक्ता समझौते की शर्तों के उल्लंघन या अन्य कारणों जैसे कानूनी सहायता के लिए आवेदन करते समय या सहायता प्राप्त करने के दौरान ट्रस्टी को पूर्ण, सच्ची और सटीक जानकारी प्रदान करने में विफलता के कारण या उसके परिणामस्वरूप न हो। ऐसे मामले में, सहायता प्राप्त उपभोक्ता सहायता प्राप्त मामले और सहायता के प्रावधान से पैदा होने वाली सभी हानियों, मुकदमेबाजी और कानूनी खर्चों, व्ययों, दावों, नुकसानों और देनदारियों के लिए उत्तरदायी होगा।

# उपभोक्ता कानूनी कार्रवाई फंड के बारे में सूचना पर्चा

## सहायता की समाप्ति

ट्रस्टी समय-समय पर सहायता प्राप्त मामले का आकलन करना जारी रखेगा और किसी भी समय नोटिस और कानूनी सहायता द्वारा समझौते को समाप्त कर सकता है।

आम तौर पर, ट्रस्टी कानूनी शुल्क और सहायता की समाप्ति तक किए गए खर्चों के लिए जिम्मेदार होगा। हालाँकि, यदि समाप्ति सहायता प्राप्त उपभोक्ता की गलती, उपेक्षा, अनुचित आचरण, सहायता प्राप्त उपभोक्ता समझौते की शर्तों के उल्लंघन या अन्य कारणों जैसे कानूनी सहायता के लिए आवेदन करते समय या सहायता प्राप्त करने के दौरान ट्रस्टी को पूर्ण, सच्ची और सटीक जानकारी प्रदान करने में विफलता के कारण या उसके परिणामस्वरूप है, तो सहायता प्राप्त उपभोक्ता सहायता प्राप्त मामले, सहायता के प्रावधान और इसकी समाप्ति से पैदा होने वाली सभी हानियों, मुकदमेबाजी और कानूनी खर्चों, व्ययों, दावों, नुकसानों और देनदारियों के लिए उत्तरदायी होगा।

## पूछताछ

पूछताछ के लिए, कृपया 2856 3113 पर उपभोक्ता काउंसिल से संपर्क करें।



इस पैम्फलेट की जानकारी केवल संदर्भ के लिए है।

आवेदकों को आवेदन पत्र में निर्धारित प्रावधानों की सावधानीपूर्वक समीक्षा करनी चाहिए। यदि कानूनी सहायता दी जाती है, तो सहायता प्राप्त उपभोक्ता और ट्रस्टी के बीच अधिकार और दायित्व पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित समझौते के अधीन होंगे।