शिकायत कैसे करें

यदि आप एक अनुचित सौदे का सामना करते हैं, और व्यापार के अनुचित अभ्यास से परेशानी महसूस करते हैं जिसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं जैसे कि:

जब उपभोक्ता अनुचित व्यापार अभ्यासों का सामना करते हैं, उदाहरणार्थ.

- माल या सेवाएं विवरण के अनुरूप नहीं हैं; या
- डिलिवरी में देरी; या
- सेवा से असंतुष्टि

आप सीधे दुकान से संपर्क करके बातचीत कर सकते हैं और अगर वह विफल होता है, तो आपको उपभोक्ता परिषद (कंज्यूमर काउन्सल) के साथ अपनी शिकायत दर्ज करने की सलाह दी जाती है। हमारे कर्मचारी आपके मामले को हल करने के लिए तैयार हैं (पीछा करने योग्य आधार के साथ) और समझौते के माध्यम से आपकी ओर से बातचीत में मदद कर सकते है। हमें इस तरह से संपर्क किया जा सकता है:

फोन

(852) 2929 2222

कार्यालय समय: सोमवार से शुक्रवार

09:00- 17:30

ई-फार्म

प्रणाली अनुरक्षण के कारण, इलेक्ट्रॉनिक फार्म जमा कराने पर थोड़ा प्रभाव पड़ सकता है। यदि उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक फार्म द्वारा कोई शिकायत या पूछताछ दर्ज करवाते समय किसी भी समस्या का सामना करता है, तो वे हमारी हॉटलाइन 2929 2222 पर वॉइस मेल छोड़ने के लिए कॉल करने या cad@consumer.org.hk पर ईमेल भेजने पर विचार कर सकते हैं। हमारे कर्मचारी जल्द से जल्द आप से संपर्क करेंगे।

- शिकायत
- पूछताछ

डाक

North Point Consumer Advice Centre,

Room 1410, 14/F Kodak House II,

39 Healthy Street East,

North Point, Hong Kong

उपभोक्ता सलाह केंद्र

कार्यालय समय: सोमवार से शुक्रवार

09:00- 13:00

14:00 -18:00

नॉर्थ पॉइंट उपभोक्ता सलाह केंद्र

उपभोक्ता शिकायत फार्म

शिकायतकर्ताओं के लिए सूचना:

1. यदि आपके द्वारा खरीदे गए उत्पाद या सेवा के संबंध में आपका किसी व्यापारी के साथ विवाद होता है, तो आपको जल्द और प्रभावी तरीके से समझौता करने के लिए व्यापारी से सीधा संपर्क करने और बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। यदि व्यापारी के साथ बातचीत व्यर्थ जाती है, तो उपभोक्ता परिषद के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए आपका स्वागत है। हम आपके और व्यापारी के बीच समझौता कराने में मदद करेंगे।
2. कृपया अपना नाम, पत्राचार का पता/ ईमेल पता, संपर्क टेलीफोन नंबर, व्यापारी की जानकारी, कारोबार का विवरण और सहायक दस्तावेजों (जैसे बिक्री रसीद, संविदा-पत्र, भुगतान रसीद, क्रेडिट कार्ड भुगतान पर्ची या मासिक विवरण इत्यादि) सहित अपनी शिकायत के विवरण के साथ फॉर्म भरें। यदि प्रदान की गई जानकारी समझौता करने के लिए अपर्याप्त पाई जाती है, तो आपके मामले को संदर्भ के रूप में फाइलों में रखा जाएगा।
3. परिषद समझौते के माध्यम से शिकायतों का समाधान करने में मदद करती है। परिषद एक कानून प्रवर्तन संस्था नहीं है और इसमें जांच या न्यायनिर्णयन की शक्ति निहित नहीं है। विवादों का निपटारा संबंधित व्यापारी के स्वैच्छिक सहयोग और शामिल पक्षों की आपसी समझ पर निर्भर किया जाता है। इसलिए समझौते का नतीजा आपकी उम्मीद के मुताबिक नहीं भी हो सकता है। यदि समझौते के बाद भी विवाद अनसुलझा रहता है, तो आप संबंधित व्यापारी के खिलाफ अन्य कानूनी कार्यवाही करने पर विचार कर सकते हैं (उदाहरण के लिए, सिविल दावे/ दीवानी मुकदमा)।
4. समझौते की प्रक्रिया के दौरान और सफल समझौते के बाद, उत्पाद की वापसी, डिलिवरी, संग्रह और/ या अदला बदली और किसी भी रकम की वापसी और/ या भुगतान के बारे में आपको सीधे संबंधित व्यापारियों के साथ संपर्क करना चाहिए। कृपया हमारे कर्मचारियों को कोई सामान या पैसा न दें।

व्यक्तिगत जानकारी संग्रह विवरण

5. शिकायत फार्म में दिए गए व्यक्तिगत विवरण (*डेटा*)का उपयोग परिषद द्वारा नीचे दिए गए एक या अधिक उद्देश्यों के लिए किया जाएगा:

i) आपकी शिकायत के संबंध पर विचार करना, जवाब देना और अनुवर्ती कार्रवाई करना;

ii) हांगकांग में उपभोक्ता हितों से संबंधित मामलों में बाजार अध्ययन करने के लिए और/ या अन्य अनुसंधान और सांख्यिकीय उद्देश्यों के लिए।

**कृपया शिकायत फार्म पर अपने व्यक्तिगत विवरण के संग्रह और प्रकटीकरण के उद्देश्यों पर अपनी सहमति या अहसमति का संकेत करें*

6. परिषद आपके द्वारा दी गई जानकारी और व्यक्तिगत विवरण को उन पक्षों को हस्तांतरित कर सकती है जो शिकायत को संभालने में शामिल होंगे, जिसमें व्यापारी जिस के खिलाफ शिकायत की जा रही है, संबंधित सरकारी विभाग, संबंधित प्राधिकरण और संगठन, साथ ही अन्य संस्थाएं जो कानून प्रवर्तन, अभियोजन और निर्णयों की समीक्षा से संबंधित सूचना प्राप्त करने के लिए अधिकृत हैं।

7. आपके पास परिषद को दिए गए अपने व्यक्तिगत विवरण तक पहुंच और सुधार का अनुरोध करने का अधिकार है। अगर आपको ऐसा करने की इच्छा है, तो कृपया परिषद के पते पर वरिष्ठ अनुपालन अधिकारी को लिखित रूप में शिकायत संख्या नंबर (यदि लागू हो) के साथ अपना अनुरोध करें। यदि आप परिषद से इस तरह के व्यक्तिगत विवरण की प्रतियों का अनुरोध करते हैं तो शुल्क लिया जा सकता है। इस शिकायत फार्म का मूल और प्रदान की गई कोई भी सामग्री आपको वापस नहीं दिए जाएंगे ।

□ मैंने ऊपर दी गई सूचना को पढ़ा है, और इसके जरिए समझा है और मैं इससे सहमत हूँ। *

शिकायत संभालने की प्रक्रियाओं के बारे में अधिक जानकारी के लिए, कृपया FAQ पर जाएं ।.

Enter Exit

उपभोक्ता शिकायत फार्म

उपभोक्ताओं को विवादों को निपटाने के लिए व्यापारी के साथ बातचीत करने की सलाह दी जाती है। यदि व्यापारी आपकी आपकी समस्या का समाधान करने में विफल रहता है, तो उपभोक्ता परिषद के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए आपका स्वागत है। परिषद समझौता के माध्यम से उपभोक्ताओं और व्यापारियों के बीच विवादों को हल करती है।

क्या आपने व्यापारी के साथ शिकायत दर्ज कराई है? *

○ हाँ ○ नहीं

शिकायतकर्ता की जानकारी

शीर्षक •	**नाम** •
कृपया चयन करें	नाम

क्या आप एक पर्यटक हैं?*	निवास का देश / शहर *
नहीं	हांगकांग

डाक का पता*

○ हांगकांग का पता ○ विदेश का पता / मेल बॉक्स

○ हांगकांग ○ कॉव्लून ○ न्यू टेरिटरीज

○ आइलेन्ड

यूनिट	**फ्लोर**	**ब्लॉक**
यूनिट	**फ्लोर**	ब्लॉक

बिल्डिंग / एस्टेट नेम

बिल्डिंग / एस्टेट नेम

स्ट्रीट नंबर एंड नेम •

स्ट्रीट नंबर स्ट्रीट नेम

दिन के समय का फोन * फोन (अन्य)

दिन के समय का फोन फोन (अन्य)

ईमेल एड्रेस *

ईमेल एड्रेस

उम्र # मासिक आय (HKD) #

कृपया चयन करें कृपया चयन करें

परिषद के आंतरिक उपयोग के लिए (For the Council internal use only)

व्यापारी की जानकारी

व्यापारी का नाम *

व्यापारी का नाम

व्यापारी का पता *

○ हांगकांग ○ कॉव्लून ○ न्यू टेरिटरीज ○ आइलेन्ड

यूनिट **फ्लोर**

यूनिट फ्लोर

बिल्डिंग नेम

बिल्डिंग नेम

स्ट्रीट नंबर एंड नेम *

स्ट्रीट नंबर स्ट्रीट नेम

व्यापारी का फोन 1 व्यापारी का फोन 2

व्यापारी का फोन व्यापारी का फोन (अन्य)

व्यापारी का ईमेल व्यापारी का फैक्स

व्यापारी का ईमेल व्यापारी का फैक्स

शिकायत के मामले का विवरण

शिकायत के तहत सामान या सेवाएं*

○ सामान ○ सेवा

शिकायत की प्रकृति *

कृपया चयन करें

लेन - देन की राशि **लेन-देन की दिनांक** (dd-mm-yyyy)

HK$ लेन -देन की राशि कृपया चयन करें - कृपया चयन करें - कृपया चयन करें

मामलों से प्रभावी ढंग से निपटने में परिषद की सहायता करने के लिए, कृपया निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें

सहायक दस्तावेज संलग्न करें (जैसे, चालान, अनुबंध, बिल विवरण, आदि)

संलग्नक

ब्राउज़ ... X +

चालान / दस्तावेज नंबर (यदि कोई हो)

चालान / दस्तावेज नंबर

P.S. कृपया सहायक दस्तावेजों की स्पष्ट और पूर्ण प्रतिलिपि प्रदान करें, अन्यथा,मामले को केवल संदर्भ के लिए परिषद के अभिलेख /रिकॉर्ड के रूप में रखा जा सकता है।

शिकायत का सारांश * (1000 से अधिक शब्द नहीं)

अपेक्षित सहमति

परिणाम *

कृपया चयन करें

व्यक्तिगत जानकारी संग्रह विवरण/ वक्तव्य

परिषद निम्नलिखित उद्देश्यों में से एक या अधिक के लिए व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करती और रखती है:

i) आपकी शिकायत के संबंध में विचार करने,कार्यवाही करने और आगे की जाँच करने के लिए;

ii) हांगकांग में उपभोक्ता हितों से संबंधित मामलों में बाजार का अध्ययन करने के लिए और / या अन्य अनुसंधान और सांख्यिकीय उद्देश्यों के लिए

○ * मैं ऊपर सूचीबद्ध उन दोनों उद्देश्यों को स्वीकार करता हूं और सहमति देता हूं जिनके लिए मेरे व्यक्तिगत विवरण का उपयोग किया जाएगा

○ * मैं अपने व्यक्तिगत विवरण का उपयोग केवल निम्न उद्देश्य में करने के लिए सहमति देता हूं:

○ i) शिकायत के प्रबंधन हेतु

○ ii) बाजार अध्ययन, अनुसंधान और आँकड़ों हेतु

व्यक्तिगत विवरण और दस्तावेजों का प्रकटीकरण

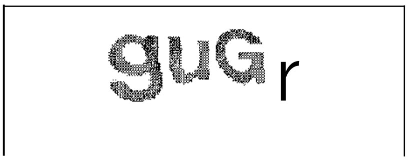
आपके द्वारा आपूर्ति की गई जानकारी और व्यक्तिगत विवरण उन पक्षों को हस्तांतरित किया जा सकता है जो शिकायत के प्रबंधन से जुड़े होंगे, जिसमें शामिल है- व्यापारी जिसके खिलाफ शिकायत की जा रही है, संबंधित सरकारी विभाग, संबंधित प्राधिकरण और संगठन, साथ ही अन्य संस्थाएं जो कानून प्रवर्तन, अभियोजन और फैसलों की समीक्षा से संबंधित जानकारी प्राप्त करने के लिए अधिकृत हैं। कृपया नीचे इंगित करें कि क्या आप संबंधित पक्षों को अपने व्यक्तिगत विवरण और दस्तावेजों के प्रकटीकरण के लिए सहमति देते हैं। *

कृपया चयन करें

व्यापारी से सीधे जवाब का अनुरोध करना ? *

○ मैं इस बात से सहमत हूं कि उपभोक्ता परिषद मामले के कुशल संचालन के लिए व्यापारी से सीधे मुझे,मौखिक या लिखित रूप में जवाब ○ देने के लिए कहती है। मैं इस बात से असहमत हूं कि उपभोक्ता परिषद व्यापारी से सीधे मुझे जवाब देने के लिए कहती है।

अनिवार्य क्षेत्र हैं *



चित्र में क्या लिखा है? *

चित्र में लिखे अनुसार लिखें

Preview Cancel

उपभोक्ता पूछताछ फॉर्म

हमें आपके सवालों का जवाब देने में खुशी है। कृपया किसी भी उपभोक्ता मुद्दों, उत्पाद परीक्षण, व्यापार प्रथाओं आदि पर सामान्य पूछताछ और टिप्पणी करने के लिए इस फॉर्म का उपयोग करें। हम जल्द से जल्द आपको जवाब देंगे।

यदि आप उपभोक्ता विवादों की शिकायत दर्ज करना चाहते हैं,तो कृपया हमारी आगे की कार्यवाही के लिए उपभोक्ता शिकायत फॉर्म भरें।

कृपया ध्यान दें कि इस फॉर्म में आपके द्वारा दी गई सभी जानकारी और व्यक्तिगत विवरण का उपयोग केवल उन उद्देश्यों के लिए किया जाएगा जो सीधे आपकी पूछताछ के प्रबंधन से संबंधित हैं। इन्हें उन पक्षों को स्थानांतरित किया जा सकता है जो आपको उत्तर देने में शामिल होंगे।अधिक जानकारी के लिए कृपया परिषद का गोपनीयता नीति वक्तव्य देखें।

व्यक्तिगत जानकारी

शीर्षक * **नाम** *

कृपया चयन करें नाम

दिन के समय का फोन नं.*

दिन के समय का फोन नं.

फैक्सनं. **ईमेल** *

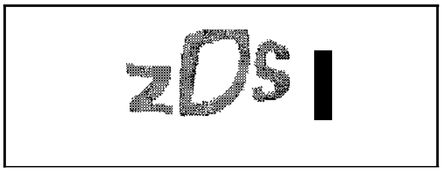
फैक्सनं. ईमेल

पूछताछ का विवरण * (1000 शब्दों से अधिक नहीं)

पूछताछ का विवरण

पूछताछ की दिनांक 13/05/2020

* Columns must be filled out, otherwise your complaint cannot be transmitted.



चित्र में क्या लिखा है? *

चित्र में लिखे अनुसार लिखें

पूर्वावलोकन	**रद्द करें**