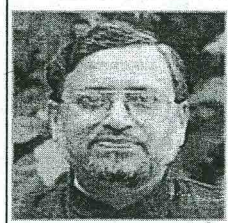


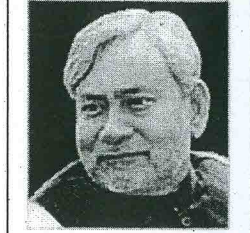
बिहार सरकार  
खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग



मा० मंत्री



मा० उपमुख्यमंत्री



मा० मुख्यमंत्री

अब आप अपने उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा/उपभोक्ता हितों के संवर्द्धन के लिए राज्य उपभोक्ता हेल्प लाईन के टॉल फ्री नं० **18003456188** का इस्तेमाल कर सकते हैं।

कार्यावधि – सभी कार्य दिवसों पर प्रातः 09:00 बजे से संध्या 07:00 बजे तक।

जागो

ग्राहक

जागो

टॉल फ्री हेल्प लाईन से सहयोग/सुझाव अथवा परामर्श प्राप्त करने की परिस्थितियाँ :-

1. किसी व्यापारी द्वारा कोई अनुचित व्यापारिक व्यवहार अपनाया गया हो।
2. क्रय किये गये माल में एक या अधिक त्रुटियाँ हो।
3. भाड़े पर ली गयी या उपयोग की गयी सेवाओं में किसी भी प्रकार की कोई कमी हो।
4. व्यापारी ने परिवाद में वर्णित माल के लिए तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा नियत सप्रदर्शित मूल्य से अधिक मूल्य लिया हो।
5. किसी कानून का उल्लंघन करते हुये जीवन तथा सुरक्षा के लिए जोखिम पैदा करने वाला सामान जनता को बेचा गया हो/बेचा जा रहा हो।
6. सेवा प्रदान करने वाले व्यवसायी के द्वारा ऐसी सेवाएँ प्रदान किया जाना, जो जीवन तथा सुरक्षा के लिए जोखिम पैदा करने वाला हो।

### राज्य उपभोक्ता हेल्प लाईन का उद्देश्य :-

राज्य उपभोक्ता हेल्प लाईन उपभोक्ता शिकायतों का निवारण न्यायिक प्रक्रिया के बजाय उपभोक्ताओं को जागरूक कर उनकी आवाज गलत व्यवसाय से जुड़े व्यवसायी/विनिमाता के विरुद्ध उठाने के निमित्त गठित किया गया है। यह उपभोक्ताओं की शिकायतों को संबंधित विनिमाता के प्राधिकार/चैम्बर ऑफ कॉमर्स/आद्यौगिक विनियामक प्राधिकार अथवा वैसे सरकारी प्राधिकारों जो उस प्रक्षेत्र के प्रभारी है, तक पहुँचाने में सहायक सिद्ध होगा। इस प्रक्रिया को अपनाकर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत जिला उपभोक्ता फोरम/राज्य आयोग के समक्ष क्षतिपूर्ति दावा प्रस्तुत करने में सहायता मिलेगी।

### राज्य उपभोक्ता हेल्प लाईन द्वारा उपभोक्ताओं के शिकायतों की निवारण पद्धति :-

1. सर्वप्रथम उपभोक्ता अधिकार के अंतर्गत विशिष्ट शिकायत के समाधान हेतु शिकायतकर्ता को विनिमाता कंपनी/संगठन से सम्पर्क करने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा।
2. शिकायत दूर नहीं होने पर दूसरे चरण में उपभोक्ता को संबंधित विनिमाता के प्राधिकार/चैम्बर ऑफ कॉमर्स/आद्यौगिक विनियामक प्राधिकार अथवा वैसे सरकारी प्राधिकारों जो उस प्रक्षेत्र के प्रभारी है, के समक्ष शिकायत दर्ज करने के संबंध में आवश्यक जानकारी/परामर्श देगा।
3. तीसरे चरण में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम अंतर्गत गठित जिला उपभोक्ता फोरम/राज्य आयोग में शिकायत के निबटाव/क्षतिपूर्ति संबंधी परिवाद दाखिल करने के संबंध में आवश्यक परामर्श देगा।

टॉल फ्री नं० **18003456188**

ऑन लाईन शिकायत - [www.consumeradvice.in](http://www.consumeradvice.in)

ई-मेल - [schbihar@gmail.com](mailto:schbihar@gmail.com)

विशेष जानकारी [www.stateconsumerhelplinebihar.com](http://www.stateconsumerhelplinebihar.com)

दूरभाष संख्या/फैक्स- 0612- 2506448 (सामान्य कॉल दर)।

(त्रिपुरारि शरण)  
प्रधान सचिव।