



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

उपभोक्ताओं के लिए कोविड-19 (कोरोनावायरस) संबंधी जानकारी

जून 2020

कोविड-19 संबंधी प्रतिबंधों ने अनेकों-अनेक आस्ट्रेलियाइयों के जीवन को प्रभावित किया है। व्यवसायों को अपनी बुकिंगों को रद्द करना पड़ा है और वे वादे के अनुसार कुछ सामान नहीं डिलीवर कर पाए या पूरी सेवाएँ नहीं दे पाए। यदि आप प्रभावित हुए हैं तो अपने अधिकारों को जानना और यह जान लेना कि आप व्यवसायों से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, इस कठिन समय को बिताने में सहायता कर सकता है।

इस समय के दौरान मेरे क्या अधिकार हैं?

- इस समय के दौरान, हम आशा करते हैं कि व्यवसाय वर्तमान परिस्थितियों में उपभोक्ताओं के साथ उचित व्यवहार करेंगे और समस्याओं को सुलझाने के लिए उचित विकल्पों पर विचार करेंगे। यदि सेवाएँ या उत्पाद प्रभावित हुए हैं तो व्यवसायों को स्वयं आगे बढ़ कर आपसे बातचीत करनी चाहिए।
- ऑस्ट्रेलिया के उपभोक्ता कानून में [उपभोक्ता गारंटी](#) का अर्थ है कि जब आप वस्तुएँ या सेवाएँ खरीदते हैं तो उनके साथ इस बात की गारंटी शामिल होती है कि आपने उनसे जिस कार्य को करने की अपेक्षा की है वे वह काम करेंगे। यदि ऐसा नहीं होता है तो उसके समाधान में पैसे वापस देना, क्रेडिट नोट्स या वाउचर देना शामिल हो सकते हैं।
- यदि सरकार के प्रतिबंधों के कारण कुछ रद्द किया गया है तो इससे [उपभोक्ता गारंटी](#) के अंतर्गत आने वाले आपके अधिकार सीमित हो सकते हैं।

- खरीदने या बुक करने के समय पर आपके नियम व शर्तें लागू होती रहेंगी। व्यवसायों को बाद में इन नियमों को बदल देने या आपको आपके अधिकार देने से मना करने की अनुमति नहीं है।
- आपकी परिस्थितियों के आधार पर हो सकता है कि सामान्य कानून, अनुबंध (contract) या राज्य के कानून के अंतर्गत आपके अन्य अधिकार भी हों। [सलाह के लिए अपनी स्थानीय उपभोक्ता सुरक्षा एजेंसी \[www.accc.gov.au/localCPA\]\(http://www.accc.gov.au/localCPA\) से संपर्क करें।](#)

रद्द किया जाना

- कोविड-19 संबंधी प्रतिबंधों के कारण यदि आपकी कोई बुकिंग (उदाहरण के लिए, यात्रा, विवाह या कार्यक्रम) रद्द कर दी गई है तो एसीसीसी (ACCC) को आशा है कि आपको आपका पैसा वापस दिया जाएगा या क्रेडिट नोट या वाउचर दिया जाएगा। यह खरीदने के समय आपकी बुकिंग के नियमों व शर्तों पर निर्भर करेगा।
- यदि आपने अन्य खर्चे किए हैं (जैसे कि आवास, फोटोग्राफर, फ्लोरिस्ट) जिनकी अब आपको अपनी बुकिंग रद्द हो जाने के कारण आवश्यकता नहीं है तो आपको उस सेवा को प्रदान करने वाले से बात करनी चाहिए कि क्या वे आपका पैसा वापस करेंगे, बदले में कोई और सेवा प्रदान करेंगे या वाउचर देंगे।
- यदि आपकी रद्द की गई बुकिंग किसी तीसरी पार्टी की बुकिंग वेबसाइट के माध्यम से की गई थी तो आपको सौधे तीसरी पार्टी की बुकिंग वेबसाइट से संपर्क करना होगा और इसका समाधान ढूँढना होगा क्योंकि वे वह व्यवसाय हैं जिनसे आपने खरीदारी की थी।
- आपको इस बात का भी पता लगाना चाहिए कि यात्रा रद्द हो जाने के लिए किसी यात्रा बीमा पॉलिसी के अंतर्गत आपका बीमा है या नहीं।

खेल-कूद क्लबों या संस्थाओं में पंजीकरण और सदस्यता शुल्क

- यदि आपने अग्रिम भुगतान किया था, लेकिन कार्यक्रम को पूरी अवधि (season) के लिए निलंबित या रद्द कर दिया गया था, तो सरकार द्वारा प्रतिबंधों के कारण गतिविधि को रोक दिए जाने पर हो सकता है कि आप धनवापसी के हकदार न हो सकें।
- ACCC आशा करता है कि आपको उस अवधि के लिए धन वापस किया जाएगा, क्रेडिट नोट या वाउचर दिया जाएगा जिस अवधि के लिए 2020 के दौरान कार्यक्रम निलंबित कर दिया गया था। यह आपकी सदस्यता के नियमों व शर्तों पर निर्भर करेगा।
- जिस समय सेवाएँ बंद कर दी गई हैं, उस समय आपको सदस्यता शुल्क के लिए क्रिस्टों का या शुल्क का भुगतान नहीं करना चाहिए। वैकल्पिक रूप से, आप अनुरोध कर सकते हैं कि आप के नियमित भुगतानों को भविष्य में होने वाले कार्यक्रम के भुगतान के लिए उपयोग करने के लिए जमा कर लिया जाए।

दूरसंचार सेवाएँ

- कोविड-19 के कारण अनेकों लोग घर से काम कर रहे हैं और पढ़ाई कर रहे हैं जिससे इंटरनेट सेवाएँ कुछ प्रभावित हुई हैं।
- ऐसे उपाय हैं जिन्हें आप अपने घर की इंटरनेट सेवा की क्षमता को अधिकतम करने के लिए काम में ला सकते हैं www.accc.gov.au/homebroadband। यदि आपकी इंटरनेट सेवा के साथ समस्याएँ बनी रहती हैं, तो आपको अपने प्रदाता से संपर्क करना चाहिए।
- यदि आपको अपनी वित्तीय स्थिति में बदलाव के कारण बिल का भुगतान करने में कठिनाई हो रही है तो कुछ प्रदाता वित्तीय कठिनाई सहायता कार्यक्रम चला रहे हैं या भुगतान में देरी होने पर लिए जाने वाला शुल्क नहीं ले रहे हैं। अपने प्रदाता की वेबसाइट देखें कि क्या उपलब्ध है और इसे कैसे प्राप्त किया जा सकता है।

सामान्य खुदरा व्यवसायों (retail) संबंधी मुद्दे

- **पूर्व-भुगतान की गई सेवाएँ:** व्यवसाय को आपकी पूर्व-भुगतान की गई सेवा की अवधि की वैधता को उतनी अवधि तक के लिए बढ़ा देना चाहिए, जितनी अवधि तक के लिए व्यवसाय आपको सेवा प्रदान करने में असमर्थ था।
- **नियमित सदस्यता भुगतान:** यदि व्यवसाय अस्थायी रूप से बंद होने के कारण सेवाएँ प्रदान करने में असमर्थ हैं तो व्यवसायों को आपसे भुगतान की रकम लेना बंद कर देना चाहिए।
- **गिफ्ट कार्ड:** गिफ्ट कार्ड का उपयोग नहीं कर पाने की अवधि को ध्यान में रखकर व्यवसायों को गिफ्ट कार्ड को उपयोग करने की समाप्ति की तिथि को आगे बढ़ाना चाहिए।

- **डिलीवरी में देरी:** ऑस्ट्रेलिया पोस्ट ने कहा है कि डिलीवरी प्रभावित हो सकती है, विदेश से आने वाले सामान की डिलीवरी में भी देरी हो सकती है क्योंकि घरेलू उड़ानें कम हो गई हैं और बड़ी मात्रा में उत्पाद ऑनलाइन खरीदे जा रहे हैं। ये कारण क्रियर और डिलीवरी व्यवसाय को भी प्रभावित करेंगे। व्यवसायों को खरीद से पहले और खरीदारी के समय पर ग्राहकों को डिलीवरी में किसी भी संभावित देरी के बारे में सूचित करना चाहिए, और ग्राहकों को डिलीवरी के बारे में नवीनतम जानकारी देते रहना चाहिए।
- **दोषपूर्ण उत्पाद:** यदि कोई उत्पाद दोषपूर्ण है, तो आप उसकी मरम्मत कराए जाने, बदले में दूसरा प्राप्त करने या धनवापसी के हकदार हैं। यह जानने के लिए व्यवसाय से सीधे संपर्क करें कि कैसे वापस लेने के लिए उत्पाद को कैसे लौटाया जाए या इसे कैसे ठीक कराया जाए या बदला जाए।
- **सेवाओं में महत्वपूर्ण परिवर्तन:** जहाँ प्रदान की जा रही सेवा में महत्वपूर्ण परिवर्तन हुए हैं, व्यवसायों को इन परिवर्तनों के बारे में आपको स्पष्ट रूप से बताना चाहिए। यह आप पर निर्भर करता है कि आप अभी भी सेवा प्राप्त करना जारी रखना चाहते हैं, या आप वह सेवा प्राप्त करना जारी नहीं रखना चाहते हैं और आपने उन्हें इस बारे में सूचित कर दिया है, तो व्यवसाय को आपसे सेवा के बदलाव के लिए शुल्क नहीं लेना चाहिए।
- **व्यवसाय का दिवालिया हो जाना (insolvency):** यदि आपके पास कोई गिफ्ट कार्ड है या आपने सेवाओं के लिए पहले से भुगतान कर दिया है, और यदि यह व्यवसाय किसी बाहरी व्यवस्थापक के नियंत्रण में व्यापार करते रहना जारी रखता है, तब भी आप उत्पाद या सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं। बाहरी प्रशासक यह बताएगा कि वह व्यवसाय उन विशिष्ट लेन-देनों को पूरा करेगा या नहीं और यदि हाँ तो कैसे पूरा किया जाएगा। यदि व्यवसाय बंद हो जाता है, तो उपभोक्ता आमतौर पर असुरक्षित लेनदार बन जाएंगे।

बजाय इसके कि किसी सेवा प्रदान करने वाले ने सेवा प्रदान नहीं की है या सरकार द्वारा लगाए गए प्रतिबंधों के कारण कोई सेवा प्रदान नहीं की गई है, आप स्वयं अपनी कोविड-19 संबंधी चिंताओं के कारण किसी सेवा प्रदाता की सेवा का आगे उपयोग नहीं करना चाहते हैं तो इसे 'मन बदलने' की तरह समझा जाएगा। आपको सीधे उस व्यवसाय से इस बारे में बातचीत करनी चाहिए कि क्या वे आपको पैसे लौटाएँगे, वाउचर या क्रेडिट देंगे जिसका आप बाद में इस्तेमाल कर सकते हैं।

अधिक जानकारी [ACCC website for consumers](http://www.accc.gov.au) वेबसाइट से प्राप्त की जा सकती है।