
Alternatives available to Dissatisfied Consumers

Private action and Public Action

By:
Dr. Santosh Kumar Lal
Dept. of Commerce
Sariya College, Suriya

Subjective Notes: Alternatives Available to Dissatisfied Consumers

When a consumer is dissatisfied with a product or service because of poor quality, defective goods, overcharging, misleading advertisements, or deficient services, the consumer has several alternatives to seek a remedy. These alternatives can broadly be divided into Private Action and Public Action.

असंतुष्ट उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध विकल्प: निजी कार्रवाई और सार्वजनिक कार्रवाई

जब किसी उपभोक्ता को खराब गुणवत्ता, दोषपूर्ण वस्तु, अधिक मूल्य वसूली, भ्रामक विज्ञापन या सेवा में कमी के कारण असंतोष होता है, तो उसके पास समाधान प्राप्त करने के लिए कई विकल्प होते हैं। इन्हें मुख्यतः निजी कार्रवाई (Private Action) और सार्वजनिक कार्रवाई (Public Action) में बाँटा जा सकता है।

Private Action / निजी कार्रवाई

Private action means the steps taken directly by the dissatisfied consumer to protect his or her own interests and obtain compensation or correction of the problem.

निजी कार्रवाई से आशय उन कदमों से है जो असंतुष्ट उपभोक्ता अपने हितों की रक्षा करने तथा अपनी समस्या का समाधान या मुआवजा प्राप्त करने के लिए स्वयं उठाता है।

Main forms / प्रमुख रूप

1. Complaint to the Seller or Service Provider / विक्रेता या सेवा प्रदाता से शिकायत

- The consumer may first contact the seller, manufacturer, or service provider and ask for replacement, repair, refund, or correction.
- उपभोक्ता सबसे पहले विक्रेता, निर्माता या सेवा प्रदाता से संपर्क करके वस्तु बदलने, मरम्मत, धनवापसी या समस्या के समाधान की मांग कर सकता है।

2. Consumer Complaint / उपभोक्ता शिकायत

- If the matter is not resolved, the consumer can approach the appropriate consumer dispute redressal mechanism for relief.
- यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उपभोक्ता उचित उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र के समक्ष शिकायत कर सकता है।

3. Legal Action / कानूनी कार्रवाई

- A consumer may take appropriate legal steps when the dispute involves violation of legal rights.
- यदि उपभोक्ता के कानूनी अधिकारों का उल्लंघन हुआ है, तो वह उचित कानूनी कार्रवाई कर सकता है।

4. Collective Private Action / सामूहिक निजी कार्रवाई

- Consumers facing similar problems may join together and pursue their grievances collectively.
- समान समस्या से प्रभावित उपभोक्ता मिलकर सामूहिक रूप से अपनी शिकायत उठा सकते हैं।

Advantages / लाभ

- Gives the consumer direct control over the complaint.
- उपभोक्ता को अपनी शिकायत पर सीधे नियंत्रण मिलता है।
- Can provide compensation or a practical remedy.
- मुआवजा या व्यावहारिक समाधान प्राप्त किया जा सकता है।
- Encourages sellers and businesses to improve their services.
- इससे विक्रेताओं और व्यवसायों को सेवाओं में सुधार के लिए प्रोत्साहन मिलता है।

Public Action / सार्वजनिक कार्रवाई

Public action refers to action taken through government authorities, regulatory bodies, consumer organizations, or other public institutions to protect consumer interests and prevent unfair trade practices.

सार्वजनिक कार्रवाई से आशय सरकार, नियामक संस्थाओं, उपभोक्ता संगठनों या अन्य सार्वजनिक संस्थाओं के माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा तथा अनुचित व्यापारिक प्रथाओं को रोकने के लिए की जाने वाली कार्रवाई से है।

Main forms / प्रमुख रूप

1. Approaching Government Authorities / सरकारी अधिकारियों से संपर्क

- Consumers can report serious or widespread violations to the relevant government authority.
- उपभोक्ता गंभीर या व्यापक उल्लंघनों की सूचना संबंधित सरकारी प्राधिकरण को दे सकते हैं।

2. Regulatory Action / नियामक कार्रवाई

- Regulatory authorities may investigate businesses and take action against unlawful or unfair practices.
- नियामक संस्थाएँ व्यवसायों की जाँच करके अवैध या अनुचित व्यापारिक गतिविधियों के विरुद्ध कार्रवाई कर सकती हैं।

3. Consumer Organizations / उपभोक्ता संगठन

- Consumer organizations can educate consumers, assist with complaints, and raise consumer issues before appropriate authorities.
- उपभोक्ता संगठन जागरूकता फैलाते हैं, शिकायतों में सहायता करते हैं और उपभोक्ता समस्याओं को संबंधित अधिकारियों के समक्ष उठाते हैं।

4. Public Interest Litigation or Wider Public Remedies / जनहित संबंधी कार्रवाई

- Where a practice affects a large section of consumers, appropriate public or legal mechanisms may be used to seek a wider remedy.
- जब किसी अनुचित व्यापारिक प्रथा से बड़ी संख्या में उपभोक्ता प्रभावित होते हैं, तो व्यापक समाधान के लिए उचित सार्वजनिक या कानूनी तंत्र का उपयोग किया जा सकता है।

Difference Between Private and Public Action

Basis / आधार	Private Action / निजी कार्रवाई	Public Action / सार्वजनिक कार्रवाई
Meaning / अर्थ	Action by the individual consumer	Action through public authorities/institutions
मुख्य उद्देश्य	Individual grievance and remedy	Protection of consumers generally
कौन करता है?	Consumer or group of consumers	Government, regulators, consumer bodies, etc.
Focus / केंद्र	व्यक्तिगत नुकसान या शिकायत	व्यापक उपभोक्ता हित
Result / परिणाम	Refund, replacement, repair, compensation, etc.	Investigation, penalties, directions, corrective measures, etc.

Conclusion / निष्कर्ष

A dissatisfied consumer should not remain silent when his or her rights are violated. Private action enables the consumer to seek an individual remedy, while public action helps address unfair practices that may affect many consumers. Both forms of action are important for an effective consumer protection system.

जब किसी उपभोक्ता के अधिकारों का उल्लंघन होता है, तो उसे चुप नहीं रहना चाहिए। निजी कार्रवाई उपभोक्ता को अपनी व्यक्तिगत समस्या का समाधान प्राप्त करने में सहायता करती है, जबकि सार्वजनिक कार्रवाई ऐसी अनुचित व्यापारिक प्रथाओं को नियंत्रित करने में सहायक होती है जो अनेक उपभोक्ताओं को प्रभावित कर सकती हैं। प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए दोनों प्रकार की कार्रवाइयाँ महत्वपूर्ण हैं।