Private action and Public Action; Conciliation and Intermediation for out-of-court Redressal

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

Private Action

Private action means an individual consumer or a group of consumers taking steps to protect and enforce their consumer rights. A consumer may approach the seller, manufacturer, service provider, consumer association, or other appropriate forum regarding defective goods, deficient services, unfair trade practices, or misleading advertisements. Private action promotes consumer awareness and encourages businesses to resolve grievances without lengthy litigation. It is generally quicker and less expensive than formal legal proceedings.

निजी कार्रवाई

निजी कार्रवाई का अर्थ है कि कोई उपभोक्ता या उपभोक्ताओं का समूह अपने उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और उन्हें लागू कराने के लिए स्वयं कदम उठाता है। दोषपूर्ण वस्तु, सेवा में कमी, अनुचित व्यापार व्यवहार या भ्रामक विज्ञापन के संबंध में उपभोक्ता विक्रेता, निर्माता, सेवा प्रदाता या उपभोक्ता संगठन से शिकायत कर सकता है। निजी कार्रवाई उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देती है और व्यवसायों को लंबी कानूनी प्रक्रिया के बिना शिकायतों का समाधान करने के लिए प्रेरित करती है। यह सामान्यतः औपचारिक न्यायिक प्रक्रिया की तुलना में कम खर्चीली और कम समय लेने वाली होती है।

Public Action

Public action refers to action taken by government authorities, regulatory bodies, consumer organisations, or other public institutions for protecting consumer interests. Such action may be taken against unfair trade practices, unsafe products, misleading advertisements, or practices harmful to consumers at large. Public action is important because it protects not only an individual consumer but also the wider consumer community. It also helps maintain fairness, transparency, and accountability in the marketplace.

सार्वजनिक कार्रवाई

सार्वजनिक कार्रवाई से आशय सरकार, नियामक संस्थाओं, उपभोक्ता संगठनों या अन्य सार्वजनिक संस्थाओं द्वारा उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए की जाने वाली कार्रवाई से है। ऐसी कार्रवाई अनुचित व्यापार व्यवहार, असुरक्षित उत्पादों, भ्रामक विज्ञापनों या बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के विरुद्ध की जा सकती है। सार्वजनिक कार्रवाई का महत्व इसलिए है क्योंकि इससे केवल एक उपभोक्ता ही नहीं, बल्कि व्यापक उपभोक्ता समुदाय के हितों की रक्षा होती है। यह बाजार में निष्पक्षता, पारदर्शिता और जवाबदेही बनाए रखने में भी सहायक है।

Conciliation

Conciliation is a voluntary and informal method of resolving consumer disputes without going through a full judicial process. A neutral conciliator facilitates communication between the consumer and the opposite party and helps them arrive at a mutually acceptable settlement. The conciliator does not normally impose a decision on the parties. Conciliation saves time and cost, reduces hostility, and provides a flexible solution to consumer grievances.

सुलह

सुलह उपभोक्ता विवादों को पूर्ण न्यायिक प्रक्रिया के बिना हल करने की एक स्वैच्छिक और अनौपचारिक पद्धति है। एक निष्पक्ष सुलहकर्ता उपभोक्ता और दूसरी पक्षकार के बीच संवाद को सुगम बनाता है तथा दोनों को परस्पर स्वीकार्य समाधान तक पहुँचने में सहायता करता है। सामान्यतः सुलहकर्ता पक्षकारों पर कोई निर्णय थोपता नहीं है। सुलह से समय और खर्च की बचत होती है, विवाद की कटुता कम होती है और उपभोक्ता शिकायत का लचीला समाधान संभव होता है।

Intermediation

Intermediation is a process in which an independent and neutral third party assists disputing parties in communicating and negotiating a settlement. The intermediary helps identify the issues, clarify misunderstandings, and explore possible solutions. The final settlement is reached by the parties themselves. It is particularly useful where maintaining a continuing relationship between the consumer and the business is desirable. It provides a confidential, flexible, and comparatively speedy alternative to litigation.

मध्यस्थता/इंटरमीडिएशन

मध्यस्थता/इंटरमीडिएशन ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक स्वतंत्र और निष्पक्ष तीसरा पक्ष विवादित पक्षकारों के बीच संवाद और समझौते में सहायता करता है। मध्यस्थ विवाद के मुद्दों की पहचान करने, गलतफहमियों को दूर करने और संभावित समाधानों पर विचार करने में सहायता करता है। अंतिम समझौता पक्षकार स्वयं करते हैं। यह विशेष रूप से तब उपयोगी है जब उपभोक्ता और व्यवसाय के बीच भविष्य में संबंध बनाए रखना आवश्यक हो। यह न्यायिक मुकदमेबाजी की तुलना में गोपनीय, लचीला और अपेक्षाकृत शीघ्र समाधान उपलब्ध कराता है।

conclusion

Private and public actions protect consumer interests at individual as well as collective levels. Conciliation and intermediation provide practical out-of-court redressal mechanisms, enabling disputes to be resolved through dialogue, cooperation, and mutually acceptable settlement. Together, these mechanisms make consumer justice more accessible, economical, and effective.

संक्षिप्त निष्कर्ष

निजी और सार्वजनिक कार्रवाई व्यक्तिगत तथा सामूहिक दोनों स्तरों पर उपभोक्ता हितों की रक्षा करती हैं। सुलह और मध्यस्थता न्यायालय के बाहर विवाद निवारण के प्रभावी साधन हैं, जिनके माध्यम से संवाद, सहयोग और पारस्परिक सहमति द्वारा विवादों का समाधान किया जा सकता है। ये सभी तंत्र उपभोक्ता न्याय को अधिक सुलभ, किफायती और प्रभावी बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।