



The Advertising Standards Council of India

एएससीआइ इंट्रा इंडस्ट्री, अंतर विज्ञापनकर्ता सदस्य ने शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया में लाई तेजी

एएससीआइ द्वारा प्राप्त शिकायतों के निराकरण की सामान्य प्रक्रिया के अलावा अंतर-उद्योग एवं अंतर-सदस्य शिकायतों के त्वरित समाधान हेतु एक फास्ट ट्रैक प्रक्रिया भी लागू की गई है।

एएससीआइ संहिता का उल्लंघन करने वाले किसी अन्य विज्ञापनकर्ता-सदस्य के विरुद्ध एएससीआइ में शिकायत दायर करने का इच्छुक कोई विज्ञापनकर्ता-सदस्य इस तरह की शिकायत दर्ज करा सकता है और दो तरीकों से समाधान की माँग कर सकता है :

- सामान्य प्रक्रिया के अंतर्गत जिसमें शिकायत पर उपभोक्ता शिकायत काउंसिल (सीसीसी) द्वारा सुनवाई और निर्णय किया जाएगा।
- फास्ट ट्रैक (त्वरित) प्रक्रिया के अंतर्गत जिसमें अंतरा-उद्योग शिकायतों पर फास्ट ट्रैक कम्प्लेंट्स पैनल (एफटीसीपी) द्वारा निम्नलिखित तरीके से निर्णय किया जाएगा :

1. फास्ट ट्रैक प्रक्रिया में शिकायतकर्ता के लिए एएससीआइ को यह सूचित करना जरूरी होगा कि शिकायतकर्ता एफटीसीपी प्रक्रिया का प्रयोग करना चाहता/ती है। एएससीआइ बोर्ड द्वारा एक गैर-वापसी शुल्क तय किया जाएगा जिसे शिकायत के साथ ऐडवर्टाइजिंग स्टैंडर्ड्स काउंसिल ऑफ इंडिया के पक्ष में पे ऑर्डर, चेक या डायरेक्ट क्रेडिट के रूप में जमा करना होगा। फास्ट ट्रैक प्रक्रिया हेतु पात्रता के लिए निम्नलिखित अनिवार्यता होगी :

- (क) शिकायतकर्ता और जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है वह और पार्टी, दोनों को एएससीआइ सदस्य होना चाहिए;
- (ख) शिकायतकर्ता के पास संबंधित वित्त वर्ष के दौरान 1 अक्टूबर के बाद एएससीआइ का कोई सदस्यता शुल्क बकाया नहीं होना चाहिए;
- (ग) शिकायत की जाँच करते समय एफटीसीपी के समक्ष विचार के लिए आने वाले दोनों पक्षों के बीच किसी विषयवस्तु/मुद्दे पर कोई कानूनी विवाद नहीं होना

चाहिए। एएससीआइ भारत में अदालतों के विचाराधीन किसी विषय पर विचार नहीं करता है और सदस्यों के लिए एएससीआइ के समक्ष शिकायत पर कार्रवाई के पहले इस तरह की जानकारी का खुलासा करना अनिवार्य है; और

(घ) शिकायतकर्ता को सीसीसी/एफटीसीपी द्वारा जायज करार दी गई शिकायत संबंधी अनुशंसा का गैर-अनुपालन का दोषी नहीं होना चाहिए या वर्तमान में किसी सीसीसी/एफटीसीपी अनुशंसा के विरुद्ध कोई अदालती कार्रवाई प्रक्रिया नहीं होनी चाहिए।

2. जैसा कि सामान्य शिकायत प्रक्रिया में होता है, इंट्रा-इंडस्ट्री (अंतर-उद्योग) शिकायतों के मामले में शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के विवरण के साथ-साथ समर्थक आँकड़ों/सूचना का दिया जाना आवश्यक है। शिकायतकर्ता द्वारा यथावश्यक आरोप के सत्यापन के उचित कागजात के साथ संबंधित विज्ञापन उपलब्ध कराना भी अनिवार्य है। एएससीआइ इन आँकड़ों को शिकायती विज्ञापनकर्ता के साथ शिकायत के हिस्से के रूप में साझा करेगा।
3. उपर्युक्त ढंग से सभी पहलू से पूर्ण और एफटीसीपी प्रक्रिया के तहत समाधान हेतु इस तरह की शिकायत मिलने के एक कार्यदिवस के भीतर पदनामित अधिकारी ईमेल के द्वारा उस विज्ञापनकर्ता को, जिसके विरुद्ध शिकायत मिली है, लिखित जवाब देने और पदनामित अधिकारी/और तकनीकी विशेषज्ञ (अगर विषयवस्तु तकनीकी है तो) के समक्ष, पदनामित अधिकारी द्वारा ईमेल/पत्र निर्गत करने की तिथि से चौथे कार्यदिवस के दिन उपस्थित होने की सूचना भेजेगा। विज्ञापनकर्ता को शिकायत के साथ सारे कागजात का पुलिंदा और शिकायतकर्ता का नाम दिया जाएगा।
4. एएससीआइ बोर्ड सीसीसी सदस्यों में से 28 सदस्यों का पैनल गठित करेगा जिसमें 16 सदस्य सिविल सोसायटी से और 12 सदस्य उद्योग से होंगे। फास्ट ट्रैक शिकायत के लिए 28 सदस्यों में से किन्ही सात की एफटीसीपी द्वारा समाधान निकालने की कोशिश की जाएगी। एफटीसीपी की बैठक के लिए न्यूनतम 5 सदस्यों का कोरम होगा।
5. फास्ट ट्रैक शिकायतों का निर्णय करने के लिए एफटीसीपी मुख्यतः शिकायतकर्ता के लिखित बयानों और विज्ञापनकर्ता के जवाब की जाँच करेगी। बैठक की कार्रवाई के दौरान किसी पूछताछ या स्पष्टीकरण का जवाब देने के लिए शिकायतकर्ता और शिकायत के आरोपी विज्ञापनकर्ता दोनों को उपस्थित रहना होगा। सुनवाई के दौरान प्रत्येक पक्ष अधिकतम दो-दो प्रतिनिधियों को उपलब्ध रहना चाहिए। कार्रवाई में शिकायतकर्ता तथा विज्ञापनकर्ता की कंपनी के कर्मचारी को ही भाग लेने की अनुमति होगी, बशर्ते कि उन्हें एफटीसीपी द्वारा बुलाया जाए। एफटीसीपी चाहे तो सुनवाई के समय परामर्श के लिए निर्णयानुसार तकनीकी विशेषज्ञ को आमंत्रित कर सकती है। अगर शिकायत का आरोपी पक्ष अपने बचाव की तैयारी के लिए कुछ और समय चाहता/ती है तो वैसी स्थिति में उसे सूचना प्राप्ति के चौथे कार्यदिवस से विज्ञापन को स्थगित करने के लिए सहमति देनी होगी। अगर शिकायत का आरोपी विज्ञापनकर्ता उत्तर नहीं देता/ती है या व्यक्तिगत हाजिरी में अनुपस्थित रहता/ती है तो वैसी

स्थिति में एफटीसीपी उपलब्ध सूचना तथा स्वविवेक के आधार पर फैसला करने को स्वतंत्र होगी।

6. एफटीसीपी अपनी बैठक की समाप्ति के एक कार्यदिवस के भीतर पदनामित अधिकारी को अपनी अनुशंसाओं से अवगत कराएगी और पदनामित अधिकारी बदले में एफटीसीपी की अनुशंसा मिलने के एक कार्यदिवस के भीतर दोनों पक्षों को उसकी जानकारी उपलब्ध कराएगा। एफटीसीपी पदनामित अधिकारी को संक्षेप में अपने निष्कर्ष को शिकायत को जायज ठहराने या खारिज करने के आधार के साथ उपलब्ध कराएगी। अगर शिकायत को जायज ठहराया जाता है तो उस स्थिति में पैनल की अनुशंसा में एएससीआइ नियमावली या विज्ञापन के विषयवस्तु से संबंधित किसी दूसरे कानून के उल्लंघन के संक्षिप्त विवरण का उल्लेख किया जाएगा। पदनामित अधिकारी पैनल के दृष्टिकोण के आधार पर संबंधित पक्षों को पैनल के निष्कर्षों को सूचित करेगा। यदि शिकायत को जायज ठहराया जाता है तो विज्ञापनकर्ता द्वारा विज्ञापन वापस लेने के लिए दो कार्यदिवस के भीतर संबंधित मीडिया को सूचित करना होगा और अनुशंसा की अधिसूचना के सात कार्यदिवसों के भीतर इसका कार्यान्वयन सुनिश्चित करना होगा। पैक दावों के लिए परिवर्तन का लीड टाइम एफटीसीपी की अनुशंसा की तिथि से अधिक छः महीने का होगा। विज्ञापनकर्ता के लिए जरूरी होगा कि वह एफटीसीपी की अनुशंसा मिलने के सात कार्यदिवस के भीतर एएससीआइ को अनुपालन की संपुष्टि करेगा/गी।
7. अगर दोनों में से कोई पक्ष एफटीसीपी के निष्कर्षों से असंतुष्ट हो तो उस स्थिति में एफटीसीपी के निष्कर्षों पर संपूर्ण सीसीसी द्वारा पुनर्विचार किया जा सकता है, बशर्ते कि पुनर्विचार हेतु यथा लागू अतिरिक्त शुल्क जमा किया गया हो और सामान्य पुनर्विचार प्रक्रिया के लिए अपेक्षित अतिरिक्त आँकड़े/सूचना उपलब्ध कराए गए हों। अगर एफटीसीपी द्वारा विज्ञापन के विरुद्ध शिकायत को जायज ठहराया जाता है तो उस सूरत में पूर्ण सीसीसी में पुनर्विचार की अनुमति तभी दी जा सकती है जब कि शिकायत का आरोपी विज्ञापन वापस ले लिया जाता है या संशोधित कर दिया जाता है।

अगर विज्ञापनकर्ता की ओर से उपर्युक्त के अनुसार दो कार्यदिवस के भीतर सकारात्मक उत्तर नहीं मिलता है या अनुपालन नहीं किया जाता है, तो एएससीआइ के वाइस चेयरमैन की ओर से एक पत्र विज्ञापनकर्ता के पास भेजा जाएगा जिसमें उसे तुरंत या फिर अधिकतम पाँच कार्यदिवस के भीतर उल्लंघन करने वाले विज्ञापन की वापसी या इसके समुचित संशोधन का अनुपालन करने का अनुरोध किया जाएगा, ताकि एएससीआइ संहिता के उल्लंघन से बचा जा सके। इसके साथ ही संबंधित एजेन्सी और संबंधित मीडिया को बता दिया जाएगा कि विज्ञापन संहिता के विपरीत है।

अगर विज्ञापनकर्ता सीसीसी द्वारा सही ठहराई गयी शिकायत से संबंधित अनुशंसा का अनुपालन नहीं किया जाता है तो उस स्थिति में एएससीआइ संबंधित नियंत्रक प्राधिकारी या

सरकारी विभाग (जैसे सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय, उपभोक्ता मामलात विभाग, भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकार, आयुष मंत्रालय आदि) को मौजूदा कानून के अनुसार उनकी कार्रवाई हेतु सूचित करेगा और इसे औद्योगिक संगठन (जैसे इंडियन ब्रॉडकास्टिंग फाउंडेशन, इंडियन न्यूजपेपर सोसायटी, आदि) को उनकी उचित कार्रवाई हेतु प्रेषित करेगा।

Chairman, Board of Governors, ASCI

April 2016