

उपभोक्ता संरक्षण - इसका अभिप्राय उपभोक्ताओं को, उत्पादको तथा विक्रेताओं के अनुचित व्यवहार से सुरक्षा प्रदान करना है।

उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से

1. **उपभोक्ता अनदेखी** : प्रायः उपभोक्ता अपने अधिकारों की जानकारी न होने के कारण, बाजार में हो रहे शोषण के विरुद्ध आवाज नहीं उठा पाते हैं। वे शोषण को बाजार का आवश्यक हिस्सा मान कर उसे स्वीकार कर लेते हैं। और चुपचाप बैठे रहते हैं। अतः उन्हें उनके अधिकारों की शिक्षा देना आवश्यक हो जाता है, ताकि उनमें चेतना आए और वह शोषण के विरुद्ध आवाज उठाये।
2. **असंगठित उपभोक्ता** : उपभोक्ताओं का असंगठित होना उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को प्रमाणित करता है। एक अकेले उपभोक्ता द्वारा शोषण के विरुद्ध आवाज उठाने का इतना प्रभाव नहीं होता है जितना कि समूह द्वारा। अतः उपभोक्ताओं के संगठित होने में ही उनका हित है। उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं को संगठित होने के लिए प्रेरित करता है। और उपभोक्ता अपने हितों की रक्षा स्वयं कर पाते हैं।
3. **उपभोक्ताओं का बड़े पैमाने पर शोषण** : उपभोक्ता शोषण के कुछ उदाहरण निम्न हैं :
 - उपभोक्ता वस्तुओं में मिलावट करना।
 - वस्तुओं व सेवाओं की घटिया किस्म।
 - कम तोलना व कम नापना।
 - वस्तुओं की बनावटी कमी करना।

उपभोक्ताओं को इस तरह हो रहे शोषण से मुक्ति दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अति आवश्यक है।

व्यवसाय के दृष्टिकोण से

1. **व्यवसाय का दीर्घकालीन हित** : प्रत्येक व्यवसाय लम्बे समय तक जीवित रहना चाहता है। ऐसा संभव है जबकि व्यवसायी फर्म उपभोक्ताओं को संतुष्टि प्रदान करें। ऐसा करके फर्म अपने ग्राहकों की संख्या बढ़ा सकती हैं। और लम्बे समय तक जीवित रह सकती है। इस तरह फर्म उपभोक्ता संरक्षण का कार्य करने में मदद करती हैं।
2. **व्यवसाय द्वारा समाज के संसाधनों का प्रयोग करना** : प्रत्येक व्यवसाय अनेक संसाधनों का उपयोग करती है जो उसे समाज से उपलब्ध होते हैं। इस प्रकार व्यवसाय का यह दायित्व होता है की वह समाज को अच्छी वस्तुएं उपलब्ध करवाए और अपना सामाजिक दायित्व पूरा करे।
3. **सामाजिक उत्तरदायित्व** : व्यवसाय के सभी संबंधित पक्षकारों (जैसे कर्मचारी, उपभोक्ता, पूर्ति कर्ता, प्रतियोगी, सरकार, आदि) को संतुष्टि करने के उत्तरदायित्व को व्यवसाय का सामाजिक उत्तरदायित्व कहते हैं। व्यवसाय का सर्वाधिक महत्वपूर्ण पक्षकार ग्राहक होता है। इसलिए इनके हितों की सुरक्षा की ओर अधिक ध्यान देना चाहिए।
4. **नैतिक औचित्य** : यह व्यवसाय का कर्तव्य है कि वह उपभोक्ताओं को मिलावट, घटिया किस्म, भ्रमपूर्ण विज्ञापन, जमाखोरी, मुनाफाखोरी, काला-बाजार, कम नाप-तोल, आदि रहित वस्तुएं उपलब्ध कराएं। इस प्रकार व्यवसाय उपभोक्ता संरक्षण के माध्यम से अपने नैतिक कर्तव्य को भी पूरा करता है।
5. **सरकारी हस्तक्षेप** : व्यवसाय को सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त रहने के लिए उपभोक्ताओं के हितों का ध्यान देना आवश्यक हो जाता है। ताकि सरकारी हस्तक्षेप से राहत के साथ- साथ व्यवसाय उपभोक्ता संरक्षण में भी भागीदारी कर सकें।

उपभोक्ताओं को वैधानिक संरक्षण

1. **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986**: निम्न उपभोक्ता शोषण के विरुद्ध सुरक्षा :
दोषमुक्त वस्तुओं,
अपूर्ण सेवाओं, और

अनुचित व्यापार व्यवहारों आदि। इस अधिनियम में उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के लाभ के लिए तीन स्तरीय तंत्र स्थापित किया गया है। ये हैं :- जिला स्तर पर जिला फोरम, राज्य स्तर पर राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता संरक्षण परिषद् जो उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देता है।

2. **अनुबंध अधिनियम, 1982** : यह अधिनियम अनुबंध के अंतर्गत पीड़ित पक्षकार को अनुबंध का उल्लंघन करने वाले पक्षकार के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करता है।
3. **वस्तु बिक्री अधिनियम, 1930** : यह अधिनियम खरीदी गई वस्तुओं की शर्तों के अनुसार न होने पर क्रेता को सुरक्षा प्रदान करता है।
4. **आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955** : यह अधिनियम आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, पूर्ति एवं वितरण पर नियंत्रण, मूल्यों में वृद्धि की प्रवृत्ति पर नियंत्रण, जमाखोरी तथा काला-बाजारी पर नियंत्रण करता है।
5. **कृषि उत्पाद अधिनियम, 1937** : इस अधिनियम में उत्पादों की गुणवत्ता की पहचान के लिए उत्पादों को एक निश्चित प्रमापों तथा निश्चित चिन्हों के अंतर्गत अलग- अलग श्रेणी में रखा जाता है। जैसे :- कृषि उत्पादों की गुणवत्ता को अगमार्क से सुनिश्चित किया जाता है।
6. **खाद्य मिलावट निवारण अधिनियम, 1954** : यह अधिनियम खाद्य वस्तुओं में मिलावट के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करता है।
7. **बाट तथा माप प्रमाप अधिनियम, 1976** : इस अधिनियम के अंतर्गत कम माप तथा कम तोलने के विरुद्ध उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान किया जाता है।
8. **ट्रेड मार्क अधिनियम, 1999** : यह अधिनियम ट्रेड मार्क के गलत उपयोग के विरुद्ध उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करता है। जो ट्रेड एंड मर्कडिसे मार्क्स एक्ट, 1958 के स्थान पर बनाया गया है।
9. **प्रतियोगिता अधिनियम, 2002** : यह अधिनियम बाजार प्रतियोगिता में बाधा डालने वाली कार्यवाहियों के विरुद्ध उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करता है।
10. **भारतीय मानक अधिनियम, 1986** : इस अधिनियम की विशेषताएँ निम्न हैं :

- (i) विभिन्न उत्पादों के गुणवत्ता प्रमाप निर्धारित करना और इसके अंतर्गत ' ISI मार्क ' जारी करना,गो उत्पाद की गुणवत्ता को निर्धारित करना हैं।
- (ii) ISI उत्पादों के विरुद्ध उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करना।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

यह अधिनियम 1जुलाई 1987 को जम्मू व कश्मीर के अतिरिक्त पुरे भारत में सभी वस्तुओं व सेवाओं पर लागू किया गया। इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है। जिसके लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापन की गयी हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की मुख्य विशेषताएं

- (i) **मदों का फैलाव** : इस अधिनियम में सभी वस्तुएं व सेवाएं शामिल होती हैं। जब तक किसी विशेष वस्तु व सेवाओं को केंद्रीय सरकार द्वारा इस अधिनियम से मुक्त नहीं किया जाता हैं।
- (ii) **क्षेत्र का फैलाव** : यह अधिनियम सभी क्षेत्र जैसे निजी , सार्वजनिक और सहकारी में लागू होता हैं।
- (iii) **प्रावधानों की क्षतिपूरक प्रकृति** : इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की क्षतिपूरक अथवा अतिरिक्त मदद प्रदान किया जाता हैं। तथा उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा की जाती हैं।
- (iv) **उपभोक्ता अधिकारों का समूह** : यह अधिनियम उपभोक्ताओं को निम्न अधिकार प्रदान करता हैं :- जैसे सुरक्षा, सूचना, चयन, प्रतिनिधित्व, उपचार और शिक्षा आदि।
- (v) **प्रभावी संरक्षण** : यह अधिनियम उपभोक्ताओं को अनेक प्रकार के अनुचित व्यापार व्यवहारों से सुरक्षा प्रदान कराता हैं जैसे :त्रुटिपूर्ण पदार्थों और असंतोषजनक सेवाएं आदि।
- (vi) **तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र** : उपभोक्ताओं के शिकायतों के निवारण के लिए तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है :- (i) जिला फोरम (ii) राज्य आयोग और (iii) राष्ट्रीय आयोग।

- (vii) **समयबद्ध निवारण** : इस अधिनियम की यह विशेषता है की इसमें शिकायतों का निवारण समय सीमा में किया जाता है।
- (viii) **उपभोक्ता संरक्षण परिषद्** : यह अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषद् की स्थापन की गई है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के मुख्य प्रावधान

उपभोक्ता का अर्थ

उपभोक्ता वह व्यक्ति जो -

- जो प्रतिफल के लिए वस्तुओं का क्रय और सेवाएं किराये पर लेता है,
- जो विक्रेता द्वारा वस्तुओं तथा सेवाओं का उपयोग करता है।
- जो वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय पुनः बिक्री के लिए नहीं करता है।

शिकायत के आधार

- (i) **अनुचित व्यापार व्यवहार** :- अनुचित व्यापार व्यवहार का अर्थ : एक व्यापारी द्वारा अधिक लाभ अर्जित करने के लिए वस्तुओं/सेवाओं के बारे में गलत जानकारी देना, जमाखेरी करना , निर्धारित प्रमाणों के अनुसार न होना आदि त्रुटिपूर्ण विधियों का प्रयोग करना।
- (ii) **प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार** : प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार का अर्थ : विक्रेता द्वारा उपभोक्ता को शर्तसहित वस्तुओं और सेवाओं का विक्रेय करना। जैसे : कार क्रय करने के साथ बीमा पॉलिसी भी लेना।
- (iii) **दोषयुक्त वस्तुएं** : इस अधिनियम के अंतर्गत वस्तुओं के दोषयुक्त होने की स्थिति में उपभोक्ता इसके विरुद्ध शिकायत दायर कर सकता है। जैसे वस्तु की गुणवत्ता, शुद्धता, और मात्रा का शर्तों के अनुसार न होना आदि की स्थिति में।
- (iv) **सेवाओं में न्यूनता** : इस अधिनियम के अंतर्गत पीड़ित उपभोक्ता दोषपूर्ण सेवाओं के विरुद्ध शिकायत दायर कर सकता है। जैसे : (i) ऋण का समय पर उपलब्ध न होना , (ii) माल की सुपुर्दगी में देरी , (iii) बिजली विभाग द्वारा गलत बिल देना।

- (v) **अधिक कीमत लेना** : यदि किसी उपभोक्ता से वस्तु के पैकेट पर लिखे कीमत से अधिक कीमत ली जाती है तो उपभोक्ता इसके विरुद्ध शिकायत दायर कर सकता है।
- (vi) **जोखिमपूर्ण वस्तुओं की पूर्ति** : इसके अंतर्गत यदि कोई विक्रेता जोखिम पूर्ण वस्तुओं का विक्रय करता है तो उसे उस वस्तुओं से संबंधित आवश्यक जानकारी देना जरूरी हो जाता है। जैसे : बिजली यंत्र, प्रेशर कुकर इत्यादि वस्तुओं की स्थिति में।

तीन स्तरीय न्यायिक तंत्र

- (i) जिला स्तर पर - जिला फोरम
- (ii) राज्य स्तर पर - राज्य आयोग
- (iii) राष्ट्रीय स्तर पर - राष्ट्रीय आयोग

शिकायत निवारण अवधि

इस अधिनियम के अंतर्गत शिकायत निवारण की, सामान्य स्थिति में अवधि तीन महीने की , और विशेष स्थिति में पाँच महीने की होती है।

शिकायत कौन दायर कर सकता है ?

निम्नलिखित लोगों द्वारा शिकायत दायर की जा सकती है।

- (i) उपभोक्ताओं द्वारा, (ii) उपभोक्ता संघ द्वारा, (iii) केन्द्रीय सरकार द्वारा, (iv) राज्य सरकार द्वारा।

शिकायत किसके विरुद्ध दायर की जा सकती है ?

- (i) दोषपूर्ण वस्तुओं के विक्रेता और उत्पादक के विरुद्ध।
- (ii) दोषपूर्ण सेवाएं सुपुर्द कराने वाले व्यक्ति के विरुद्ध।

शिकायत फीस

प्रत्येक शिकायत के साथ निर्धारित फीस जमा की जाती है परन्तु न्यायालय फीस की आवश्यकता नहीं होती है।

उपभोक्ताओं को उपलब्ध राहत

- (i) वस्तुओं के दोषपूर्ण होने की स्थिति में उपभोक्ता को उस वस्तु के 'दोषों को दूर करने के आदेश' से संबंधित अधिकार प्राप्त होते हैं।
- (ii) वस्तुओं के दोषपूर्ण होने की स्थिति में उपभोक्ता को दोषरहित वस्तुएं प्राप्त करने का अधिकार है।
- (iii) यदि विक्रेता की लापरवाही से उपभोक्ता को कोई हानि होती है तो उसे हानि की क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है।
- (iv) उपभोक्ता को यह राहत होती है कि वह सेवा में हुई कमी को दूर करवा सकता है।
- (v) यदि कोई उपभोक्ता किसी अनुचित/प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार के विरुद्ध शिकायत करता है तो उस पर तुरंत रोक लगाई जाती है।
- (vi) ऐसी वस्तुएं जो जोखिमपूर्ण हैं उनकी बिक्री पर रोक लगाई जाती है।

उपभोक्ताओं के अधिकार

1. **सुरक्षा का अधिकार** : उपभोक्ताओं को ऐसी वस्तुओं तथा सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त करने का अधिकार होता है जो उनके स्वास्थ्य, जीवन, संपत्ति को नुकसान पहुंचाएं। जैसे : नकली वस्तुएं, घटिया और मिलावटी वस्तुएं आदि।
2. **सूचना प्राप्ति का अधिकार** : उपभोक्ता को यह अधिकार होता है कि वह क्रय की गई वस्तु से सम्बन्धित सभी सूचना जैसे : वस्तु की किस्म, मूल्य, उत्पादन की तिथि, प्रयोग की विधि, प्रमाण इत्यादि की सूचना प्राप्त कर सकता है।
3. **चुनने का अधिकार** : उपभोक्ता को बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से अपनी पसंद की वस्तुओं एवं सेवाओं को चुनने का अधिकार है।
4. **सुनवाई का अधिकार** : यदि किसी उपभोक्ता के हितों को क्षति होती है, या उसके अधिकारों की अनसुनी होती है तो वह इसके विरुद्ध शिकायत दर्ज करा सकता है। उपभोक्ताओं की शिकायत की सुनवाई के लिए 'उपभोक्ता सेवा विभाग' की स्थापना की गई है।
5. **उपचार का अधिकार** : इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ता को विक्रेता के अनुचित व्यवहार के विरुद्ध उपचार प्राप्त करने का अधिकार होता है; जैसे - वस्तु की मरम्मत करना, वस्तु बदलना और वस्तु वापस लेना।

6. **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार** : उपभोक्ता शिक्षा का अर्थ है की उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों से अवगत कराना।
7. **आधारभूत आवश्यकताओं का अधिकार** : इसके अंतर्गत प्रत्येक उपभोक्ता को जीवनयापन की आधारभूत आवश्यकताएं जैसे- भोजन, कपड़ा, ऊर्जा, स्वच्छता, स्वास्थ्य और शिक्षा आदि प्राप्त करने का अधिकार हैं।
8. **स्वच्छ वातावरण का अधिकार** : सभी उपभोक्ताओं को यह अधिकार हैं कि वह अपना जीवन स्वच्छ वातावरण में व्यतीत कर सकें। अतः उपभोक्ता वातावरण प्रदूषण के विरुद्ध सुरक्षा प्राप्त करने का अधिकार रखता हैं।

उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व

1. उपभोक्ता को कभी भी वस्तुओं खरीदने समय अपने अधिकारों का प्रयोग करना आना चाहिए। जैसे : सूचना का अधिकार, चुनने का अधिकार आदि।
2. एक उपभोक्ता का उत्तरदायित्व हैं की वह वस्तुओं को खरीदने समय वस्तु की मात्रा, शुद्धता, मूल्य और उपयोगिता आदि के प्रति सावधानी बरते।
3. उपभोक्ता का यह दायित्व है कि यदि कोई वस्तु में कुछ दोष हो तो वह उसकी शिकायत एक उचित समय सीमा में कराये, ताकि उस पर सुनवाई की जा सकें।
4. उपभोक्ता का यह दायित्व है कि वह जो भी वस्तुएं खरीदता हैं उसे उनके निर्धारित मानकों के अनुसार खरीदे ताकि दोषपूर्ण होने की स्थिति में शिकायत की सुनवाई जल्दी हो सकें। जैसे :- कृषि उत्पाद के लिए अगमार्क, बिजली उपकरणों के लिये ISI मार्क।
5. किसी भी वस्तु को खरीदते समय एक उपभोक्ता का उत्तरदायित्व होता हैं कि यह उस वस्तु की रसीद और कैश मिमों आवश्यक रूप से विक्रेता से प्राप्त करें।
6. उपभोक्ताओं का यह दायित्व हैं कि वह कोई भी समान को जल्दीबाजी में क्रय न करें, उसे वस्तुओं को सही प्रकार से जाँच ओर परख कर लेना चाहिए।

उपभोक्ता संरक्षण के उपाय एवं साधन

1. **व्यवसाय दवारा स्वय उपभोक्ता संरक्षण का कार्य करना** : प्रत्येक फर्म अपने उपभोक्ताओं की संतुष्टि को अधिकतम करने के लिए विभिन्न प्रकार से उपभोक्ता संरक्षण का कार्य करनी हैं; जैसे :- उपभोक्ता सेवा एवं शिकायत केन्द्र की स्थापना की जाती है ताकि उपभोक्ता की शिकायत को सुना जा सकें।
2. **व्यवसायिक संघ** : व्यवसायिक संघ दवारा बनाए गये आचार संहिता के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा की व्यवस्था की जाती हैं।
3. **उपभोक्ता जागरूकता** : उपभोक्ता संरक्षण के माध्यम से उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक किया जाता है ताकि वह अनुचित व्यापार व्यवहार के विरुद्ध शिकायत दायर कर सकें।
4. **उपभोक्ता संगठन** : उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को संगठित करने का कार्य करता है, ताकि उनकी शिकायतों की सुनवाई हो सकें। उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को शिक्षित करने का भी कार्य करता है।
5. **सरकार** : सरकार की ओर से भी उपभोक्ता संरक्षण में अहम् भूमिका निभाई जाती है; जैसे सरकार दवारा बनाए गए निम्न अधिनियम :-
 - उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम ,1986
 - तीन स्तरीय न्यायिक तंत्र आदि।
 इस अधिनियमों की सहायत से उपभोक्ताओं की शिकायतों को सरलता से, तेजी से और न्यूनतम लागत दूर किया जाता है।

तीन स्तरीय न्यायिक तंत्र अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपचार एजेंसियां

- **जिला फोरम** : एक राज्य में प्रत्येक जिले में एक या अधिक जिला फोरम स्थापित कर होती है।
जिला फोरम की मुख्य विशेषता :

- जिला फोरम के सदस्य - एक अध्यक्ष सहित तीन अध्यक्ष (जिसमें एक महिला सदस्य अनिवार्य होती हैं)। अध्यक्ष की नियुक्ति जिला न्यायाधीश करता हैं।
- इसके अंतर्गत रुपए 20 लाख तक के विवादों का समाधान किया जाता हैं।
- वस्तु के दोषपूर्ण होने की स्थिति में जिला फोरम निम्न आदेश दे सकती हैं ;
- वस्तु के दोष को दूर करने का।
- उपभोक्ता को वस्तु का मूल्य लौटना।
- क्षति के लिए उपभोक्ता को हर्जाने का भुगतान करना।
- यदि पक्षकार जिला फोरम के निर्णय से संतुष्ट नहीं तो वह 30 दिन के अंदर राज्य आयोग के समक्ष अपील कर सकता हैं।
- **राज्य आयोग :** राज्य आयोग द्वारा स्थापित किया जाता हैं।
- इसकी विशेषताएं निम्न हैं**
 - राज्य आयोग के सदस्य - एक अध्यक्ष सहित तीन सदस्य (एक महिला सदस्य) न्यायाधीश की योग्यता वाले व्यक्ति को अध्यक्ष नियुक्त किया जाता हैं।
 - इसमें रुपए 20 लाख से अधिक तथा रुपए 1 करोड़ तक के विवादों का समाधान जाता किया हैं।
 - इसके अंतर्गत भी पक्षकार असंतुष्टि की स्थिति में 30 दिन के अंदर राष्ट्रीय आयोग में अपील कर सकता हैं।
- **राष्ट्रीय आयोग :** केंद्रीय सरकार द्वारा स्थापित किया जाता हैं। इसकी विशेषताएं ;
 - राष्ट्रीय आयोग के सदस्य - एक अध्यक्ष सहित पाँच सदस्य (एक महिला सदस्य)। राज्य आयोग के समान अध्यक्ष की नियुक्ति।
 - इसके अंतर्गत रुपए 1 करोड़ या उससे अधिक मूल्य के विवादों का समाधान किया जाता हैं।
 - इसमें भी राज्य आयोग के समान एक या अधिक आदेश दिए जाते हैं।
 - पक्षकारों की असहमति की स्थिति में, पक्षकारों द्वारा 30 दिन के अंदर उच्चतम न्यायालय में अपील दायर की जा सकती हैं।

उपभोक्ता संगठनों तथा गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका

1. **उपभोक्ताओं को शिक्षा प्रदान करना** : उपभोक्ताओं को करने के लिए उपभोक्ता संगठन के निम्न प्रयास ;
2. **उपभोक्ताओं के लिए मुकदमा दायर करना** : उपभोक्ता संगठन पीड़ित उपभोक्ताओं को उनकी शिकायत दायर कराने में मदद करता है।
3. **मिलावट आदि के विरुद्ध आवाज उठाना** : उपभोक्ता संगठन बाजार में हो रही वस्तुओं में मिलावट, जमाखोरी, चोर बाजारी और कम तोल आदि के विरुद्ध आवाज उठता है अतः यह उपभोक्ता संरक्षण में अहम भूमिका निभाता है।
4. **शैक्षणिक संस्थाओं की सहायता करना** : शैक्षणिक संस्थाओं द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के लिए किस प्रकार के पाठ्यक्रम तैयार किये जाये का निर्णय लिया जाता है।
5. **उपभोक्ता संगठनों के जाल को विस्तृत करना** : उपभोक्ता संगठन अपनी संख्या में वृद्धि करने के लिए सभी क्षेत्रों में, राज्यों में, जिलों में अपने संघ की स्थापना करता है।
6. **सरकार की सहायता करना** : उपभोक्ता संगठन अनुचित व्यापार व्यवहार की जानकारी सरकारी एजेंसी को देकर सरकार को उन पर कार्यवाही करने में मदद करता है।

NCERT SOLUTIONS

अभ्यास (पृष्ठ संख्या 342-343)

अति लघु उत्तरीय प्रश्न:

प्रश्न 1 किस उपभोक्ता अधिकार के अंतर्गत एक व्यापारिक फर्म को उपभोक्ता शिकायत कक्ष स्थापित करना आवश्यक है?

उत्तर- उपभोक्ता अधिकार जो एक व्यापारिक फर्म को उपभोक्ता शिकायत कक्ष स्थापित करता है, उसे 'शिकायत का अधिकार' कहा जाता है। इस अधिकार के तहत उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है।

प्रश्न 2 कृषि उत्पादों के लिए कौन-सा गुणवत्ता प्रमाणीकरण चिन्ह उपयोग किया जाता है ?

उत्तर- कृषि उत्पादों के लिए गुणवत्ता प्रमाणीकरण चिन्ह जो उपयोग किया जाता है, उसे 'एगमार्क' कहते हैं जो कि कृषि विपणन का एक संक्षिप्त नाम है।

प्रश्न 3 राज्य आयोग में दायर किए जा सकने वाले मामलों का अधिकार क्षेत्र क्या है ?

उत्तर- राज्य आयोग में दायर किये जा सकने वाले मामलों का अधिकार क्षेत्र 20 लाख रुपये से अधिक हो, लेकिन 1 करोड़ से अधिक न हो।

प्रश्न 4 सी.पी.ए. के तहत उपभोक्ताओं को उपलब्ध दो राहत बताएँ।

उत्तर- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सी.पी.ए.) के तहत उपभोक्ताओं को उपलब्ध राहते हैं-

- दोषपूर्ण वस्तुओं को हटाना
- अनुचित व्यापार क्रियाओं को रोकना।

प्रश्न 5 उत्पाद मिश्र के घटक का नाम दें, जो ग्राहकों को सूचना का अधिकार का प्रयोग करने में मदद करता है।

उत्तर- उत्पाद मिश्र का घटक जो ग्राहकों को सूचना का अधिकार का प्रयोग करने में मदद करता है, उसे वस्तुओं का गुणवत्ता मानक कहा जाता है।

प्रश्न 6 मध्यस्थता से आप क्या समझते हैं?

उत्तर- मध्यस्थता एक ऐसी प्रणाली है जिसमें एक निरपेक्ष मध्यस्थ वादी और प्रतिवादी को अपने झगड़े या मामले आपसी समझ व सम्मति से सुलझाने में सहायता करता है।

यह प्रक्रिया गोपनीय और ऐच्छिक तो है ही, इसमें भागेदारी करने का भी मौका मिलता है। मामले से जुड़े सभी पक्षों को अपनी बात कहने का और आपसी विवाद के समाधान तैयार करने का अवसर मिलता है। यही कारण है कि मध्यस्थता एक मिलीजुली प्रक्रिया है - इसमें झगडा समाप्त करने की वादियों की अपनी इच्छा और उन्हें समाधान तक ले जाने का मध्यस्थ का कोशल, दोनों शामिल हैं।

प्रश्न 7 उपभोक्ता किसे कहते हैं?

उत्तर- उपभोक्ता वह व्यक्ति है, जो वस्तुओं अथवा सेवाओं का स्वयं अथवा उसकी ओर से किसी अन्य द्वारा उपयोग या उपभोग करने के लिए क्रय करता है। वस्तुओं में उपभोग्य एवं स्थायी दोनों प्रकार की वस्तुएं सम्मिलित हैं। जिन सेवाओं का भुगतान कर प्राप्त किया जा सकता है वे हैं परिवहन, बिजली, सिनेमा एवं इन जैसी अन्य।

लघु उत्तरीय प्रश्न:

प्रश्न 1 किसी व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को समझाए।

उत्तर- व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को निम्नलिखित बिंदुओं से समझा जा सकता है-

- (i) व्यवसाय का दीर्घकालिक लाभ जानकार- व्यवसायी समझते हैं कि अपने ग्राहकों को संतुष्ट करना उनके दीर्घकालिक हित में है। संतुष्ट ग्राहक न केवल बार-बार बिक्री करवाते हैं, बल्कि भावी ग्राहकों को अच्छा फीडबैक भी देते हैं और इस प्रकार, व्यवसाय के ग्राहक आधार को बढ़ाने में - मदद करते हैं। इस प्रकार, व्यासायिक फर्मों को ग्राहक संतुष्टि के माध्यम से दीर्घकालिक लाभ को अधिकतम करने का लक्ष्य रखना चाहिए।
- (ii) व्यवसाय समाज के संसाधनों का उपयोग करता है- व्यावसायिक संगठन उन संसाधनों का उपयोग करते हैं जो समाज के हैं। इस प्रकार, उनके पास ऐसे उत्पादों की आपूर्ति करने और ऐसी सेवाएँ देने का उत्तरदायित्व है जो सार्वजनिक हित में हैं और उन पर जनता के विश्वास को कम नहीं होने देंगे।
- (iii) सामाजिक उत्तरदायित्व- एक व्यवसाय के विभिन्न हितकारी समूहों के प्रति सामाजिक उत्तरदायित्व होते हैं। व्यावसायिक संगठन उपभोक्ताओं को माल बेचकर और सेवाएँ उपलब्ध कराकर पैसा कमाते हैं। इस प्रकार, उपभोक्ता व्यवसाय के कई हितधारकों के बीच एक महत्वपूर्ण समूह बनाते हैं और अन्य हितधारकों की तरह, उनकी रुचि का अच्छी तरह से ध्यान रखना पड़ता है।
- (iv) नैतिक औचित्य- किसी भी व्यवसाय का नैतिक कर्तव्य है कि वह उपभोक्ता के हितों का ध्यान रखे और उनके शोषण के किसी भी रूप से बचे। इस प्रकार, एक व्यवसाय को दोषपूर्ण और असुरक्षित उत्पादों, मिलावट, झूठे और भ्रामक विज्ञापनों, जमाखोरी, कालाबाजारी, आदि जैसे अनैतिक, शोषणकारी और अनुचित व्यापारिक पद्धतियों से बचना चाहिए।

(v) सरकारी हस्तक्षेप- किसी भी रूप में शोषक व्यापार पद्धतियों में लिप्त व्यवसाय सरकारी हस्तक्षेप या कार्रवाई को आमंत्रित करेगा। इससे कंपनी की छवि क्षीण और धूमिल हो सकती है। इसलिए, बुद्धिमानी इसी में है कि व्यावसायिक संगठन स्वेच्छा से ऐसी पद्धतियों को अपनाएँ, जहाँ ग्राहकों की आवश्यकताओं और हितों का भली भाँति ध्यान रखा जाता है।

प्रश्न 2 एफ.एस.एस.ए.आई. (भारतीय खाद्य संरक्षा एवं मानक प्राधिकरण) ने होटलों और अन्य खाद्य दुकानों को प्रस्तावित किया कि वे अपनी व्यंजन सूची में प्रत्येक खाद्य सामग्री में प्रयोग किए जाने वाले तेल/वसा का विवरण दें। इस प्रस्ताव के द्वारा किस उपभोक्ता अधिकार को सशक्त किया जा रहा है? नाम बताएँ और व्याख्या करें।

उत्तर- इस प्रस्ताव के द्वारा सूचना का अधिकार को सशक्त किया जा रहा है। इस अधिकार में उपभोक्ता को उस वस्तु के संबंध में पूरी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है जिसका वह क्रय करना चाहता है। जिसमें उसके घटक, निर्माण तिथि, मूल्य, मात्रा, उपयोग के लिए दिशा-निर्देश आदि सम्मिलित हैं। इसी कारण भारत में कानूनन निर्माताओं को सभी सूचनाएँ उत्पाद के पैकेज एवं लेबल पर देनी होती हैं।

प्रश्न 3 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सी.पी.ए.) के अनुसार उपभोक्ता कौन है?

उत्तर- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम या सी.पी.ए. के अनुसार उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो वस्तुओं को खरीदता है, उनका उपयोग करता है अथवा उपभोग करता है या फिर सेवाओं का लाभ उठाता है। वह प्रतिफल के बदले सेवाओं को भाड़े पर प्राप्त करता है या उपयोग करता है, जिसका भुगतान कर दिया हो अथवा करने का वचन दिया हो। इसमें ऐसी सेवाओं से लाभान्वित होने वाला व्यक्ति भी सम्मिलित है, जिसने पहले वाले व्यक्ति की अनुमति से सेवाओं का उपयोग किया है।

प्रश्न 4 शिकायत दर्ज कराने के लिए उत्पाद का क्रेता, उत्पाद का उपभोगकर्ता और शिकायतकर्ता एक ही व्यक्ति होना चाहिए। क्या आप सहमत हैं? तर्क दे।

उत्तर- हम इस कथन से पूर्णतः असहमत हैं। शिकायत दर्ज कराने के लिए उत्पाद का क्रेता, उपभोगकर्ता और शिकायतकर्ता एक ही व्यक्ति हो यह आवश्यक नहीं है।

तर्क – उदाहरण के लिए "प्रथम व्यक्ति कोई वस्तु को क्रय करके द्वितीय व्यक्ति को उपयोग करने के लिए देता है, तथा उपयोग करते समय द्वितीय व्यक्ति को कोई त्रुटि दिखती है तो वह प्रथम व्यक्ति को वह वस्तु वापस दे देता है। इसके पश्चात प्रथम व्यक्ति शिकायत दर्ज करता है।"

उपरोक्त परिदृश्य में प्रथम व्यक्ति क्रेता तथा शिकायतकर्ता है अपितु उपभोगकर्ता द्वितीय व्यक्ति है। इससे स्पष्ट है कि शिकायत दर्ज कराने के लिए उत्पाद का क्रेता, उत्पाद का उपभोगकर्ता और शिकायतकर्ता एक ही व्यक्ति होना आवश्यक नहीं है।

प्रश्न 5 उत्पाद दायित्व क्या है? यह उपभोक्ता निवारण में किस प्रकार सहायक है?

उत्तर- उत्पाद दायित्व - उत्पाद दायित्व किसी भी उत्पाद निर्माता या किसी उत्पाद या सेवा के विक्रेता की किसी उपभोक्ता को निर्मित या बेचे गए दोषपूर्ण उत्पाद या सेवाओं में कमी के कारण होने वाली किसी भी क्षति के लिए भरपाई करने की ज़िम्मेदारी होती है।

उपभोक्ता निवारण में सहायक- उत्पाद दायित्व उपभोक्ता निवारण में अत्याधिक सहायक है क्योंकि इसके अंतर्गत जिला राज्य या राष्ट्रीय आयोग उपभोक्ता निवारण के लिए आदेश प्रदान करता है। इन आदेशों के अंतर्गत उत्पाद में कमी को दूर करना, सेवाओं में कमी को दूर करना, इन कमी के कारण उपभोक्ता को पहुँची हानि की क्षतिपूर्ति करना तथा ऐसे खतरनाक उत्पादों को नष्ट करना आदि सम्मिलित है।

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न:

प्रश्न 1 व्यापार के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व की व्याख्या करें।

उत्तर- **व्यापार की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण का महत्त्व-**

- व्यवसाय का दीर्घ आवधिक हित-आज का जागरूक व्यवसायी इस बात से भली-भाँति परिचित हो चुका है कि उपभोक्ता की सन्तुष्टि या संरक्षण दी गई अवधि में उन्हीं के हित में है। क्योंकि यदि उपभोक्ता सन्तुष्ट हो तो वह न केवल माल खरीदेगा बल्कि मिलनेजुलने वालों को भी कहेगा।
- व्यवसाय समाज के संसाधनों का उपभोग करता है-समाज के अधिकार वाले संसाधनों का उपभोग व्यवसाय करता है। इसलिए ऐसे उत्पादों की आपूर्ति एवं उन सेवाओं को प्रदान करने का दायित्व व्यवसाय का ही है जो जनता के हित में है।
- सामाजिक उत्तरदायित्व-उपभोक्ता व्यवसाय में हित रखने वाले बहुत से समूहों में से एक महत्त्वपूर्ण समूह है और दूसरे हित रखने वाले समूहों के समान इनके हितों का भी ध्यान रखना आवश्यक है।
- नैतिक औचित्य-उपभोक्ता के हितों का ध्यान रखना तथा उनका किसी भी प्रकार का शोषण न करना व्यवसाय का नैतिक कर्तव्य भी है।
- सरकारी हस्तक्षेप-यदि कोई व्यवसाय समाज का शोषण कर रहा है तो उसमें सरकारी हस्तक्षेप एवं सरकारी कार्यवाही बढ़ जाती है। इससे व्यवसाय की छवि व मान-सम्मान को ठेस पहुँचती है। इसीलिए उचित यही रहेगा कि व्यावसायिक संगठन स्वेच्छा से ग्राहकों के हितों का ध्यान रखें।

प्रश्न 2 उपभोक्ता के अधिकारों और दायित्वों की व्याख्या करें।

उत्तर- **उपभोक्ता के अधिकार**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में उपभोक्ताओं के निम्नलिखित 6 अधिकार बतलाये गये हैं-

- (i) सुरक्षा का अधिकार अधिनियम के अनुसार उपभोक्ता को उन वस्तु एवं सेवाओं के विरुद्ध संरक्षण प्राप्त करने का अधिकार है जो उसके जीवन एवं स्वास्थ्य के लिए खतरा है या खतरा

पहुँचा सकते हैं। उदाहरण के लिए जो बिजली के उपकरण सुरक्षा मानकों के अनुरूप नहीं हैं, गम्भीर रूप से चोट पहुँचा सकते हैं इसलिए उपभोक्ताओं को शिक्षित किया जाता है कि वे आई.एस.आई. (ISI) मार्का बिजली के उपकरणों का ही उपयोग करें। यह अधिकार निर्माताओं को भी उत्पाद की गुणवत्ता के मानदण्डों को पूरा करने के लिए बाध्य करता है।

- (ii) सूचना का अधिकार अधिनियम के अनुसार प्रत्येक उपभोक्ता को उस वस्तु के सम्बन्ध में पूरी जानकारी या सूचना प्राप्त करने का अधिकार है जिसको वह क्रय कर रहा है या क्रय करना चाहता है। इस सूचना या जानकारी में वस्तु के घटक, निर्माण तिथि, बिक्री का मूल्य, मात्रा, उपयोग की समय सीमा, उपयोग के लिए दिशा-निर्देश आदि।
- (iii) चयन का अधिकार-उपभोक्ता के इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध विभिन्न उत्पादों में से चयन करने का अधिकार है। इसका तात्पर्य यह है कि विपणनकर्ताओं को अलग-अलग गुणवत्ता, ब्रांड मूल्य एवं आकार की वस्तुओं को बाजार में विक्रय हेतु लाना चाहिए तथा उपभोक्ता को इनमें से अपनी पसन्द की वस्तु के चयन का अधिकार होना चाहिए।
- (iv) शिकायत का अधिकार-उपभोक्ता यदि किसी वस्तु एवं सेवा से सन्तुष्ट नहीं है तो उसे उपयुक्त उपभोक्ता मंच पर शिकायत करने का अधिकार है तथा उसकी सुनवाई कराने का अधिकार है। इस अधिकार के प्रभाव के कारण ही आज कई समझदार व्यावसायिक संस्थाओं ने अपने स्वयं के शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा कक्ष स्थापित किये हुए हैं। कई उपभोक्ता संगठन भी उपभोक्ताओं की सहायता करते हैं।
- (v) क्षतिपूर्ति का अधिकार-यदि वस्तु अथवा सेवा अपेक्षा के अनुरूप नहीं निकलती तो उपभोक्ता का उससे मुक्ति पाने का अधिकार भी होता है। अधिनियम में उपभोक्ता को कई प्रकार से क्षतिपूर्ति करवाने का प्रावधान किया हुआ है जैसे वस्तु को बदल देना, उत्पाद के दोषों को दूर करना, हानि अथवा क्षति पहुँचने पर उसकी क्षतिपूर्ति करवाना।
- (vi) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार अधिनियम के अनुसार उपभोक्ता को पूरे जीवन ज्ञान प्राप्ति एवं पूरी सूचना प्राप्त करने का अधिकार है। उसे इसका ज्ञान होना चाहिए कि यदि वस्तु अथवा सेवा आकांक्षाओं के अनुरूप नहीं है तो उसकी किस प्रकार से क्षतिपूर्ति की जायेगी तथा उसके क्या अधिकार होंगे?

उपभोक्ता के दायित्व

- एक उपभोक्ता के न केवल कुछ अधिकार ही होते हैं वरन् उसके कुछ उत्तरदायित्व भी होते हैं जो निम्नलिखित हो सकते हैं-
- जानकारी रखना-उपभोक्ता का यह उत्तरदायित्व है कि वह बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के सम्बन्ध में पर्याप्त आवश्यक जानकारी रखे जिससे कि वह अपने उपयोग के लिए श्रेष्ठ वस्तु का चयन कर सके।

- मानक वस्तुओं को खरीदना-उपभोक्ता का उत्तरदायित्व यह भी है कि वह केवल मानक वस्तुओं को ही खरीदे क्योंकि किसी भी वस्तु पर मानक का चिह्न लगा हुआ है तो यह उसकी गुणवत्ता का विश्वास दिलाता
- जोखिमों के सम्बन्ध में जानना व दिशानिर्देशों का पालन करना-उपभोक्ता का यह भी उत्तरदायित्व है कि वह वस्तु एवं सेवा से जुड़ी जोखिमों के सम्बन्ध में जाने, निर्माता के दिशानिर्देशों का पूर्ण रूप से पालन करे तथा उत्पाद का उपयोग करते समय इनका अवश्य ध्यान रखे।
- लेबल को ध्यान से पढ़ना-उपभोक्ता को चाहिए कि वह वस्तु के मूल्य, शुद्ध वजन, उत्पादन एवं उपयोग करने योग्य अन्तिम तिथि की सूचना के लिए वस्तु पर लगे लेबल को ध्यान से पढ़े।
- दृढ़ता का परिचय देना-उपभोक्ता का यह भी उत्तरदायित्व बनता है कि उसके साथ सही व्यवहार हो रहा है या नहीं, इसकी जानकारी रखे तथा दृढ़ता का परिचय दे।
- ईमानदारीपूर्ण व्यवहार करना-उपभोक्ता को चाहिए कि वे वस्तुएँ एवं सेवाओं को खरीदते समय ईमानदारी बरतें।
- अनुचित आचरण को निरुत्साहित करना-उपभोक्ता केवल कानून-सम्मत वस्तुओं एवं सेवाओं को खरीदें तथा कालाबाजारी, जमाखोरी जैसी अनुचित प्रवृत्तियों को हतोत्साहित करें।
- नकद प्राप्ति रसीद माँगना-उपभोक्ता का यह भी उत्तरदायित्व है कि वस्तु या सेवा को खरीदने पर उसका भुगतान करने पर नकद रसीद भी प्राप्त करे।
- शिकायत करना-यदि उपभोक्ता की राय में क्रय की गई वस्तुएँ एवं सेवाएँ गुणवत्ता की दृष्टि से उपयुक्त नहीं हैं तो उसकी उचित उपभोक्ता मंच पर शिकायत अवश्य करे।
- उपभोक्ता परिषद् का गठन-उपभोक्ताओं को मिलकर उपभोक्ता परिषद् का गठन करना चाहिए जिससे कि ये परिषदें उपभोक्ता के हितों को सुरक्षित रखने में सक्रिय रूप से भाग लें।
- पर्यावरण का ध्यान रखना-उपभोक्ताओं का यह भी दायित्व है कि वे पर्यावरण का पूरा ध्यान रखें। उसे प्रदूषित होने से बचायें।

प्रश्न 3 उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्य को किन विभिन्न तरीकों से हासिल किया जा सकता है? इस संबंध में उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका की व्याख्या करें।

उत्तर- उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्य की प्राप्ति के विभिन्न तरीके

निम्नलिखित ऐसे कई तरीके या साधन हैं जिनके द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्य को प्राप्त किया जा सकता है-

- (i) व्यवसाय द्वारा स्वयं नियमन-वर्तमान प्रतिस्पर्धी युग में विकसित व्यावसायिक संस्थाएँ यह समझती हैं कि यदि वे उपभोक्ताओं को भली-भाँति सेवा प्रदान करेंगी तो यह आगे चलकर उनके हित में ही रहेगा क्योंकि उपभोक्ता ऐसी संस्थाओं को सहयोग करेंगे। इसके साथ ही सामाजिक उत्तरदायित्व को महत्त्व देने वाली व्यावसायिक संस्थाएँ अपने ग्राहकों से लेन-देन करते समय नैतिक मानक एवं व्यवहार का पालन करती हैं। कई व्यावसायिक फर्मों ने अपने

ग्राहकों की समस्याओं एवं शिकायतों के समाधान के लिए अपने स्वयं के उपभोक्ता सेवा एवं शिकायत कक्षों की स्थापना की है।

- (ii) व्यावसायिक संगठन या संघ-भारत में व्यापार, वाणिज्य एवं व्यवसाय संगठनों जैसे भारतीय वाणिज्य एवं औद्योगिक महासंघ (FICCI) एवं भारतीय उद्योगों का संगठन (CII) ने अपनी आचार संहिता बनायी हुई है जिनमें अपने सदस्यों के लिए दिशा-निर्देश होते हैं कि वे अपने ग्राहकों से कैसे व्यवहार करें।
- (iii) उपभोक्ता जागरूकता-एक जागरूक उपभोक्ता जो अपने अधिकार, उपलब्ध राहत एवं उत्तरदायित्वों के सम्बन्ध में पूर्ण जानकारी रखता है वह इस स्थिति में होगा कि किसी भी प्रकार के अनुचित आचरण अथवा अवांछनीय रूप से शोषण के विरुद्ध अपनी आवाज उठा सके।
- (iv) उपभोक्ता संगठन-उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के सम्बन्ध में शिक्षित करने तथा उन्हें संरक्षण प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यह संगठन व्यावसायिक इकाइयों को अनुचित आचरण एवं उपभोक्ताओं के शोषण से दूर रहने के लिए बाध्य कर सकते हैं।
- (v) सरकार-सरकार भी विभिन्न कानून बनाकर उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा कर सकती है। भारत में सरकार द्वारा बनाये गये ऐसे कई कानून हैं जो उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करते हैं। भारत सरकार ने तो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 बनाया हुआ है जो उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने में सहायक हो रहा है। इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिए त्रि-स्तरीय तन्त्र की स्थापना का प्रावधान किया हुआ है।

उपभोक्ता संगठन एवं NGOs की भूमिका-

- (i) उपभोक्ता को शिक्षित करना-उपभोक्ता संगठन एवं NGOs विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम, सेमिनार एवं कार्यशालाओं का आयोजन कर जन साधारण को उपभोक्ताओं के अधिकारों के सम्बन्ध में शिक्षित कर रहे
- (ii) प्रकाशनों का प्रकाशन करना-उपभोक्ता संगठन एवं NGOs उपभोक्ता की समस्याओं, कानूनी रिपोर्ट देना, राहत तथा उपभोक्ता के हित में कार्यों के सम्बन्ध में ज्ञान प्रदान करने के लिए पाक्षिक एवं अन्य प्रकाशनों का प्रकाशन कर रहे हैं।
- (iii) उपभोक्ता उत्पादों की जाँच करना तथा उनके परिणामों को प्रकाशित करना-उपभोक्ता संगठन एवं NGOs प्रतियोगी ब्रांडों के गुणों की तुलनात्मक जाँच के लिए प्रमाणित प्रयोगशालाओं में उपभोक्ता उत्पादों की जाँच करवाने का कार्य कर रहे हैं तथा उपभोक्ताओं के लाभ के लिए इनके परिणामों को प्रकाशित करा रहे हैं।
- (iv) अनुचित व्यापारिक व्यवहारों के प्रति उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करना-ये संगठन बेईमान, शोषणकर्ता, मिलावटियों एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करने एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित कर रहे हैं।
- (v) सहायता प्रदान करना-उपभोक्ता संगठन एवं NGOs सहायता प्रदान कर, कानूनी सलाह देकर, कानूनी निदान के लिए उपभोक्ता को कानूनी सहायता प्रदान कर रहे हैं।

- (vi) शिकायत दर्ज कराना-उपभोक्ता संगठन व गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ताओं की ओर से उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराने का कार्य कर रहे हैं।
- (vii) जन-साधारण के हित में मुकदमा करने की पहल करना-उपभोक्ता संगठन तथा गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ता अदालतों में किसी व्यक्ति के हित में नहीं बल्कि जन साधारण के हित में मुकदमा करने में पहल कर रहे हैं।

प्रश्न 4 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत उपभोक्ताओं को उपलब्ध निवारण तंत्र की व्याख्या करें।

उत्तर- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को उपलब्ध निवारण तन्त्र-

- (i) जिला फोरम-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार राज्य सरकार अपने राज्य के प्रत्येक जिले में एक 'उपभोक्ता विवाद निवारण मंच' अर्थात् जिला मंच स्थापित करती है। इसमें एक प्रधान तथा दो अन्य सदस्य होते हैं जिनमें से एक महिला होनी चाहिए। इन सभी की नियुक्ति सम्बन्धित राज्य सरकार द्वारा की जाती है। शिकायत किसी भी सम्बन्धित जिला मंच के पास की जा सकती है यदि वस्तुओं एवं सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति के दावे की राशि सहित 20 लाख रुपये से अधिक नहीं है।

शिकायत उपभोक्ता द्वारा, किसी भी मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ द्वारा, जिला मंच की अनुमति से एक या अधिक उपभोक्ताओं द्वारा अथवा केन्द्रीय या राज्य सरकार द्वारा व्यक्तिगत हैसियत से या सामान्य उपभोक्ताओं के प्रतिनिधि की हैसियत से प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत प्राप्ति के पश्चात् जिला मंच शिकायत को उस पक्ष को भेजेगा जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है। यदि आवश्यक हुआ तो वस्तु या उसके नमूने को परीक्षण हेतु प्रयोगशाला को भेजा जा सकेगा। जिला मंच प्रयोगशाला से प्राप्त जाँच रिपोर्ट को ध्यान में रखकर तथा सम्बन्धित विरोधी पक्षकार का तर्क सुनकर आदेश पारित करेगा। यदि पीड़ित पक्षकार जिला फॉर्म के आदेश से सन्तुष्ट नहीं है तो वह आदेश पारित होने के तीस दिन के भीतर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकता है।

- (ii) राज्य आयोग (राज्य कमीशन)-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार प्रत्येक राज्य सरकार अपने राज्य में उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग अर्थात् राज्य आयोग की स्थापना कर सकती है। इस राज्य आयोग में एक प्रधान तथा कम-से-कम दो सदस्य जिनमें एक महिला होने चाहिए। इनकी नियुक्ति सम्बन्धित राज्य सरकार करती है। उपयुक्त राज्य आयोग को शिकायत की जा सकती है यदि वस्तु एवं सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति के दावे की राशि सहित 20 लाख रुपये से अधिक हो लेकिन एक करोड़ रुपये से कम हो। जिला मंच के आदेश के विरुद्ध अपील राज्य आयोग से की जा सकती है और राज्य आयोग उस अपील की सुनवायी कर आवश्यक आदेश देता है।

राज्य आयोग शिकायत प्राप्ति के पश्चात् शिकायत को उस पक्षकार को भेजता है जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है। यदि आवश्यक हुआ तो वस्तु अथवा उसका नमूना प्रयोगशाला में परीक्षण

हेतु भेजा जाता है। राज्य आयोग प्रयोगशाला की जाँच रिपोर्ट का अध्ययन कर तथा विरोधी पक्षकार के पक्ष को सुनकर आदेश पारित करता है। यदि पीडित पक्षकार राज्य आयोग के आदेश से सन्तुष्ट नहीं है तो वह आदेश के पश्चात् 30 दिन के भीतर राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपील कर सकता है।

- (iii) राष्ट्रीय आयोग (राष्ट्रीय कमीशन)राष्ट्रीय आयोग भारत में उपभोक्ता विवादों को हल करने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर एक सर्वोच्च संस्था है। यह एक स्वतन्त्र वैधानिक संस्था है। केन्द्रीय सरकार ने अधिसूचना जारी करके राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की है। राष्ट्रीय आयोग का एक प्रधान होता है तथा कम-सेकम चार अन्य सदस्य होते हैं जिनमें एक महिला होनी चाहिए। इनकी नियुक्ति केन्द्रीय सरकार द्वारा की जाती है। राष्ट्रीय आयोग में शिकायत तभी की जा सकती है जबकि वस्तु एवं सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति के दावे की राशि सहित एक करोड़ रुपये से अधिक हो।

राष्ट्रीय आयोग के समक्ष राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील की जा सकती है। राष्ट्रीय आयोग शिकायत प्राप्त होने के तुरन्त पश्चात् शिकायत को विरोधी पक्षकार को भेजेगा। यदि आवश्यक हुआ तो वस्तु अथवा उसके नमूने को परीक्षण के लिए प्रयोगशाला में भेजेगा। प्रयोगशाला से जाँच रिपोर्ट प्राप्त करने के पश्चात् उसका अध्ययन कर तथा विरोधी पक्षकार के पक्ष को सुनकर आवश्यक आदेश प्रसारित करेगा।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित आदेश उसके मूल अधिकार क्षेत्र में आता है। यदि विरोधी पक्षकार राष्ट्रीय आयोग के निर्णय से सन्तुष्ट नहीं है तो वह इसकी अपील उच्चतम न्यायालय में कर सकता है। उच्चतम न्यायालय को अपील राष्ट्रीय आयोग द्वारा आदेश प्रसारित करने के 30 दिन के भीतर की जा सकती है। उच्चतम न्यायालय चाहे तो इस अपील की अवधि को बढ़ा भी सकता है।

प्रश्न 5 उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा और संवर्धन में उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका की व्याख्या करें।

उत्तर- उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों ने उपभोक्ता हितों की रक्षा और बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित कार्य किये हैं-

- प्रशिक्षण कार्यक्रम, सेमीनार एवं कार्यशालाओं का आयोजन कर जनसाधारण को उपभोक्ताओं के अधिकारों के संबंध में शिक्षित करना।
- उपभोक्ता की समस्याओं, कानूनी रिपोर्ट देना, राहत तथा हित में कार्यों के संबंध में ज्ञान प्रदान करने के लिए पाक्षिक एवं अन्य प्रकाशनों का प्रकाशन करना।
- प्रतियोगी ब्रांड के गुणों की तुलनात्मक जाँच के लिए प्रमाणित प्रयोगशालाओं में उपभोक्ता उत्पादों की जाँच कराना तथा उपभोक्ताओं के लाभ के लिए इनके परिणामों को प्रकाशित करना।
- बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करना एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करना।

- सहायता प्रदान कर, कानूनी सलाह देकर कानूनी निदान के लिए उपभोक्ता को कानूनी सहायता प्रदान करना।
- उपभोक्ताओं की ओर से उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराना।
- उपभोक्ता अदालतों में किसी व्यक्ति के हित में नहीं बल्कि जनसाधारण के हित में मुकदमा करने में पहल करना।

प्रश्न 6 श्रीमती माथुर ने जनवरी, 2018 में एक कपड़ा धुलाई की दुकान में जैकेट भेजा। जैकेट की कीमत ₹4,500 थी। उन्होंने पहले भी शाइन ड्राई क्लीनर्स को अपना जैकेट ड्राईक्लीन के लिए भेजा था और जैकेट को अच्छी तरह से साफ भी किया गया था। हालांकि, इस बार उन्होंने देखा कि उनके जैकेट में सफेद निशान थे। ड्राई क्लीनर को सूचित करने के बाद, श्रीमती माथुर को एक पत्र प्राप्त हुआ जो जैकेट पर आए सफेद धब्बों की पुष्टि करता था जो जैकेट को ड्राईक्लीन करने के बाद आए थे। उन्होंने ड्राई क्लीनर से कई बार सम्पर्क किया और अपने सफेद धब्बों वाले जैकेट के लिए मुआवजे का अनुरोध किया लेकिन इसका कोई फायदा नहीं हुआ।

उपभोक्ता अदालत के हस्तक्षेप पर, शाइन ड्राई क्लीनर्स धब्बेदार जैकेट के लिए श्रीमती माथुर को ₹2,500 की क्षतिपूर्ति करने पर सहमत हुआ।

- पहली बार श्रीमती माथुर द्वारा किस अधिकार का प्रयोग किया गया था?
- उस अधिकार की नाम सहित व्याख्या करें जिसने श्रीमती माथुर को मुआवजे का लाभ उठाने में मदद की।
- उपर्युक्त मामले में श्रीमती माथुर द्वारा कौन-सी उपभोक्ता उत्तरदायित्व पूरा किया गया?
- उपभोक्ताओं द्वारा ग्रहण किए जाने वाले कोई अन्य दो उत्तरदायित्व बताएँ।

उत्तर-

- श्रीमती माथुर द्वारा प्रयोग किया गया अधिकार 'क्षतिपूर्ति का अधिकार' है।
- श्रीमती माथुर को मुआवजे का लाभ उठाने में जिस अधिकार ने मदद की, वह 'क्षतिपूर्ति का अधिकार' है। इस अधिकार के तहत उपभोक्ता को वस्तु को बदल देना, उत्पाद के दोषों को दूर करना, हानि अथवा क्षति पहुँचने पर उसकी पूर्ति करना आदि शामिल हैं।
- श्रीमती माथुर ने खरीदे जाने वाले सामान और सेवाओं की गुणवत्ता में कमी पाए जाने की स्थिति में एक उपयुक्त उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज करने की उपभोक्ता की जिम्मेदारी को पूरा किया।
- ग्राहकों द्वारा ग्रहण की जाने वाली अन्य दो जिम्मेदारियों में शामिल हैं-
 - केवल वही सामान खरीदना जो अच्छी गुणवत्ता के हों और जिनका मानकीकरण हो। इसमें खरीदी हुई वस्तुओं पर आवश्यक गुणवत्ता आश्वासन के निशान की जाँच शामिल है। इसमें

- ज्वेलरी के लिए हॉलमार्क, इलेक्ट्रिकल सामान के लिए आईएसआई मार्क शामिल हो सकते हैं।
- b. लेबल को सही ढंग से जाँचें ताकि विनिर्माण और समाप्ति की तारीखों, वास्तविक वजन, सामग्री और अधिकतम खुदरा मूल्य आदि पर उचित जानकारी हो।

SHIVOM CLASSES
8696608541