

# सामाजिक विज्ञान

(अर्थशास्त्र)

अध्याय-5: उपभोक्ता अधिकार



## उपभोक्ता:-

बाजार से अपनी दैनिक आवश्यकताओं के लिए विभिन्न प्रकार की वस्तुएं खरीदने वाले लोग।

उपभोक्ता उस व्यक्ति को कहते हैं, जो विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं का या तो उपभोग करता है अथवा उनको उपयोग में लाता है। वस्तुओं में उपभोक्ता वस्तुएं (जैसे गेहूं, आटा, नमक, चीनी, फल आदि) एवं स्थायी वस्तुएं (जैसे टेलीविजन, रेफरीजरेटर, टोस्टर, मिक्सर, साइकिल आदि) सम्मिलित हैं। जिन सेवाओं का हम क्रय करते हैं, उनमें बिजली, टेलीफोन, परिवहन सेवाएं, थियेटर सेवाएं आदि सम्मिलित हैं।

ध्यान रखने योग्य बात है कि उपभोक्ता वह है, जो उपभोग के लिए वस्तुओं एवं सेवाओं का क्रय करता है। यदि कोई फुटकर व्यापारी किसी थोक विक्रेता से वस्तुएं (जैसे स्टेशनरी का सामान) खरीदता है, तो वह उपभोक्ता नहीं है क्योंकि वह तो वस्तुओं का क्रय पुनः विक्रय के लिए कर रहा है।



## उत्पादक:-

दैनिक आवश्यकताओं की वस्तुओं का निर्माण या उत्पादन करने वाले लोग।

## उपभोक्ताओं के अधिकार:-

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार कोई व्यक्ति जो अपने उपयोग के लिये सामान अथवा सेवायें खरीदता है वह उपभोक्ता है। विक्रेता की अनुमति से ऐसे सामान/सेवाओं का प्रयोग

करने वाला व्यक्ति भी उपभोक्ता है। अतः हम में से प्रत्येक किसी न किसी रूप में उपभोक्ता ही है।

### उपभोक्ता के अधिकार

- उन उत्पादों तथा सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार जो जीवन तथा संपत्ति को हानि पहुँचा सकते हैं।
- उत्पादों तथा सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, प्रभाव, शुद्धता, मानक तथा मूल्य के बारे में जानने का अधिकार जिससे कि उपभोक्ता को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाया जा सके।
- जहाँ भी संभव हो, वहाँ प्रतियोगात्मक मूल्यों पर विभिन्न उत्पादों तथा सेवाओं तक पहुँच के प्रति आश्वासित होने का अधिकार।
- सुनवाई और इस आश्वासन का अधिकार कि उचित मंचों पर उपभोक्ता के हितों को उपयुक्त विनियोग प्राप्त होगा।
- अनुचित या प्रतिबंधात्मक व्यापार पद्धतियों या उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के विरुद्ध सुनवाई का अधिकार।
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिए कानून द्वारा दिए गए अधिकार जैसे:-



- सुरक्षा का अधिकार

- सूचना का अधिकार
- चुनने का अधिकार
- क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



## उपभोक्ता अधिकार संरक्षण के कुछ कानून

उपभोक्ता के साथ ही स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, केंद्र या राज्य सरकार, एक या एक से अधिक उपभोक्ता कार्यवाही कर सकते हैं।

- भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम-1885,
- पोस्ट आफिस अधिनियम 1898,
- उपभोक्ता/सिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय वस्तु विक्रय अधिनियम 1930,
- कृषि एवं विपणन निदेशालय भारत सरकार से संबंधित कृषि उत्पाद
- ड्रग्स नियंत्रण प्रशासन एमआरटीपी आयोग-उपभोक्ता सिविल कोर्ट से संबंधित ड्रग एण्ड कास्मोटिक अधिनियम-1940,
- मोनापालीज एण्ड रेस्ट्रेक्टिव ट्रेड प्रेक्टिसेज अधिनियम-1969,
- प्राइज चिट एण्ड मनी सर्कुलेशन स्कीम्स (बैंनिंग) अधिनियम-1970

- उपभोक्ता/सिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय मानक संस्थान (प्रमाण पत्र) अधिनियम-1952,
- खाद्य पदार्थ मिलावट रोधी अधिनियम-1954,
- जीवन बीमा अधिनियम-1956,
- ट्रेड एण्ड मर्केन्डाइज मार्क्स अधिनियम-1958,
- हायर परचेज अधिनियम-1972,
- चिट फण्ड अधिनियम-1982,
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,
- रेलवे अधिनियम'-1982
- इंफार्मेशन एंड टेक्नोलोजी अधिनियम-2000,
- विद्युत तार केबल्स-उपकरण एवं एसेसरीज (गुणवत्ता नियंत्रण) अधिनियम-1993,
- भारतीय विद्युत अधिनियम-2003,
- ड्रग निरीक्षक-उपभोक्ता-सिविल अदालत से संबंधित द ड्रग एण्ड मैजिक रेमिडीज अधिनियम-1954,
- खाद्य एवं आपूर्ति से संबंधित आवश्यक वस्तु अधिनियम-1955,
- द स्टैंडर्ड्स ऑफ वेट एण्ड मेजर्स (पैकेज्ड कमोडिटी रूल्स)-1977,
- द स्टैंडर्ड ऑफ वेट एण्ड मेजर्स (इंफोर्समेंट अधिनियम-1985,
- द प्रिवेंशन ऑफ ब्लैक मार्केटिंग एण्ड मेंटीनेंस आफ सप्लाइज इसेंशियल कमोडिटीज एक्ट-1980,
- राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड/केंद्र सरकार से संबंधित जल (संरक्षण तथा प्रदूषण नियंत्रण) अधिनियम-1976,
- वायु (संरक्षण तथा प्रदूषण नियंत्रण) अधिनियम-1981,
- भारतीय मानक ब्यूरो-सिविल/उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित घरेलू विद्युत उपकरण (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश-1981,
- भारतीय मानक ब्यूरो से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम-1986,
- उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,



- पर्यावरण मंत्रायल-राज्य व केंद्रीय प्रदूषण बोर्ड से संबंधित पर्यावरण संरक्षण अधिनियम-1986

### उपभोक्ताओं के शोषण के कारण:-

- सीमित सूचना
- सीमित आपूर्ति
- सीमित प्रतिस्पर्धा
- साक्षरता कम होना

### भारत में उपभोक्ता आंदोलन:-

**उपभोक्ता आंदोलन** - उपभोक्ता आंदोलन विक्रेता लोगो द्वारा अपनाये गए अनैतिक और अनुचित कार्यों और हथकण्डो के विरुद्ध शुरू हुआ। लोग कब तक और कैसे यह सहन कर सकते थे की व्यापारी और विक्रेता लोग कब तक कैसे यह सहन कर सकते थे की व्यापारी और विक्रेता लोग उनको हर उचित एवं अनुचित ढंग से ठगते जाए ।



1. भारत के व्यापारियों के बीच मिलावट, कालाबाजारी, जमाखोरी, कम वजन, आदि की परंपरा काफी पुरानी है।
2. भारत में उपभोक्ता आंदोलन 1960 के दशक में शुरू हुए थे। 1970 के दशक तक इस तरह के आंदोलन केवल अखबारों में लेख लिखने और प्रदर्शनी लगाने तक ही सीमित होते थे। लेकिन हाल के वर्षों में इस आंदोलन में गति आई है।

3. लोग विक्रेताओं और सेवा प्रदाताओं से इतने अधिक असंतुष्ट हो गये थे कि उनके पास आंदोलन करने के अलावा और कोई रास्ता नहीं बचा था।
4. एक लंबे संघर्ष के बाद सरकार ने भी उपभोक्ताओं की बात सुन ली। इसके परिणामस्वरूप सरकार ने 1986 में कंज्यूमर प्रोटेक्शन ऐक्ट (कोपरा) को लागू किया।

## उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 ( कोपरा ):-

### उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता संरक्षण एक प्रकार का सरकारी नियंत्रण है जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करता है।

### परिचय

आज ग्राहक जमाखोरी, कालाबाजारी, मिलावट, बिना मानक की वस्तुओं की बिक्री, अधिक दाम, ग्यारन्टी के बाद सर्विस नहीं देना, हर जगह ठगी, कम नाप-तौल इत्यादि संकटों से घिरा है। ग्राहक संरक्षण के लिए विभिन्न कानून बने हैं, इसके फलस्वरूप ग्राहक आज सरकार पर निर्भर हो गया है। जो लोग गैरकानूनी काम करते हैं, जैसे- जमाखोरी, कालाबाजारी करने वाले, मिलावटखोर इत्यादि को राजनैतिक संरक्षण प्राप्त होता है। ग्राहक चूंकि संगठित नहीं हैं इसलिए हर जगह ठगा जाता है। ग्राहक आन्दोलन की शुरुआत यहीं से होती है। ग्राहक को जागना होगा व स्वयं का संरक्षण करना होगा।

### भारत में उपभोक्ता संरक्षण

जहां तक भारत का प्रश्न है, उपभोक्ता आन्दोलन को दिशा 1966 में जेआरडी टाटा के नेतृत्व में कुछ उद्योगपतियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के तहत फेयर प्रैक्टिस एसोसिएशन की मुंबई में स्थापना की गई और इसकी शाखाएं कुछ प्रमुख शहरों में स्थापित की गईं। स्वयंसेवी संगठन के रूप में ग्राहक पंचायत की स्थापना बीएम जोशी द्वारा 1974 में पुणे में की गई। अनेक राज्यों में उपभोक्ता कल्याण हेतु संस्थाओं का गठन हुआ। इस प्रकार उपभोक्ता आन्दोलन आगे बढ़ता रहा। 24 दिसम्बर 1986 को तत्कालीन प्रधानमंत्री राजीव गांधी की पहल पर उपभोक्ता संरक्षण विधेयक संसद ने पारित किया और राष्ट्रपति द्वारा हस्ताक्षरित होने के बाद देशभर में उपभोक्ता संरक्षण

अधिनियम लागू हुआ। इस अधिनियम में बाद में 1993 व 2002 में महत्वपूर्ण संशोधन किए गए। इन व्यापक संशोधनों के बाद यह एक सरल व सुगम अधिनियम हो गया है। इस अधिनियम के अधीन पारित आदेशों का पालन न किए जाने पर धारा 27 के अधीन कारावास व दण्ड तथा धारा 25 के अधीन कुर्की का प्रावधान किया गया है।

1. उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए बनाया गया कानून।
2. कोपरा के अंतर्गत उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए जिला राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर एक त्रिस्तरीय न्यायिक तंत्रा स्थापित किया गया है।
3. जिला स्तर पर 20 लाख राज्य स्तर पर 20 लाख से एक करोड़ तक तथा राष्ट्रीय स्तर की अदालतें 1 करोड़ से उपर की दावेदारी से संबंधित मुकदमों को देखती है।

### उपभोक्ताओं के कर्तव्य:-

- कोई भी माल खरीदते समय उपभोक्ताओं को सामान की गुणवत्ता अवश्य देखनी चाहिए।
- जहां भी संभव हो गारंटी कार्ड अवश्य लेना चाहिए।
- खरीदे गए सामान व सेवा की रसीद अवश्य लेनी चाहिए।
- अपनी वास्तविक समस्या की शिकायत अवश्य करनी चाहिए।
- आई.एस.आई. तथा एगमार्क निशानों वाला सामान ही खरीदे।
- अपने अधिकारों की जानकारी अवश्य होनी चाहिए।
- आवश्यकता पड़ने पर उन अधिकारों का प्रयोग भी करना चाहिए।

### राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस:-

1. 24 दिसंबर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। यह वही दिन है जब भारतीय संसद ने कंज्यूमर प्रोटेक्शन ऐक्ट लागू किया था। भारत उन गिने चुने देशों में से है जहाँ उपभोक्ता की सुनवाई के लिये अलग से कोर्ट हैं।
2. आज देश में 2000 से अधिक उपभोक्ता संगठन हैं, जिनमें से केवल 50-60 ही अपने कार्यों के लिए पूर्ण संगठित और मान्यता प्राप्त हैं।



3. लेकिन उपभोक्ता की सुनवाई की प्रक्रिया जटिल, महंगी और लंबी होती जा रही है। वकीलों की ऊँची फीस के कारण अक्सर उपभोक्ता मुकदमे लड़ने की हिम्मत ही नहीं जुटा पाता है।

### उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया की सीमाएँ:-

- उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया जटिल, खर्चीली और समय साध्य साबित हो रही है।
- कई बार उपभोक्ताओं को वकीलों का सहारा लेना पड़ता है।
- यह मुकदमें अदालती कार्यवाहियों में शामिल होने और आगे बढ़ने आदि में काफी समय लेते हैं।
- अधिकांश खरीददारियों के समय रसीद नहीं दी जाती हैं। ऐसी स्थिति में प्रमाण जुटाना आसान नहीं होता है।
- बाज़ार में अधिकांश खरीददारियाँ छोटे फुटकर दुकानों से होती हैं।
- श्रमिकों के हितों की रक्षा के लिए कानूनों के लागू होने के बावजूद खास तौर से असंगठित क्षेत्रा में ये कमजोर हैं।
- इस प्रकार बाज़ारों के कार्य करने के लिए नियमों और विनियमों का प्रायः पालन नहीं होता।

### भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए उठाए गए कदम:-



- **कानूनी कदम:-** 1986 का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम
- **प्रशासनिक कदम:-** सार्वजनिक वितरण प्रणाली
- **तकनीकी कदम:-** वस्तुओं का मानकीकरण
- सूचना का अधिकार अधिनियम ( 2005 )
- त्रि – स्तरीय उपभोक्ता अदालतों की स्थापना।

## उपभोक्ता संरक्षण परिषद् और उपभोक्ता अदालत में अंतर:-

1. **उपभोक्ता संरक्षण परिषद्:-** ये उपभोक्ता का मार्गदर्शन करती है कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज कराये। यह जनता को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक करती है।
2. **उपभोक्ता अदालत:-** लोग उपभोक्ता अदालत में न्याय पाने के लिए जाते हैं। दोषी को दण्ड दिया जाता है। उन पर जुर्माना लगाती है या सज़ा देती है।

## आर टी आई – सूचना का अधिकार:-

सन् 2005 के अक्टूबर में भारत सरकार ने एक कानून लागू किया जो आर टी आई या सूचना पाने का अधिकार के नाम से जाना जाता है। जो अपने नागरिकों को सरकारी विभागों के कार्यकलापों की सभी सूचनाएं पाने का अधिकार सुनिश्चित करता है।

## न्याय पाने के लिए उपभोक्ता को कहाँ जाना चाहिए ?



- न्याय पाने के लिए उपभोक्ता को उपभोक्ता अदालत जाना चाहिए।
- कोपरा के अंतर्गत उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए जिला राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर एक त्रिस्तरीय न्यायिक तंत्र स्थापित किया गया है।
- जिला स्तर का न्यायालय 20 लाख तक के दावों से संबंधित मुकदमों पर विचार करता है।
- राज्य स्तरीय अदालतें 20 लाख से एक करोड़ तक।

- राष्ट्रीय स्तर की अदालतें 1 करोड़ से ऊपर की दावेदारी से संबंधित मुकदमों को देखती हैं।

SHIVOM CLASSES  
8696608541

## NCERT SOLUTIONS

## प्रश्न (पृष्ठ संख्या 87)

प्रश्न 1 बाज़ार में नियमों तथा विनियमों की आवश्यकता क्यों पड़ती है? कुछ उदाहरणों के द्वारा समझाएँ।

उत्तर – बाजार में नागरिक की सुरक्षा के लिए नियम एवं नियंत्रण की आवश्यकता होती है क्योंकि जब उपभोक्ताओं का शोषण होता है तो उपभोक्ता प्रायः स्वयं को कमजोर स्थिति में पाते हैं। खरीदी गई वस्तु या सेवा के बारे में जब भी कोई शिकायत होती है तो विक्रेता सारे उत्तरदायित्व क्रेता पर डालने का प्रयास करता है। विक्रेता कई तरीकों से उपभोक्ता का शोषण कर सकता है। ऐसी स्थिति से उपभोक्ता को बचाने के लिए उपभोक्ता आंदोलन चलाए गए जिससे बाजार में सुरक्षा मिले। बाज़ार में शोषण कई रूपों में होता है, जैसे- कभी-कभी व्यापारी अनुचित व्यापार करने लग जाते हैं, कम तौलने लगते हैं। या मिलावटी वस्तुएँ बेचने लगते हैं। उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए समय-समय पर मीडिया और अन्य स्रोतों से गलत सूचना देते हैं। अतः उपभोक्ताओं की सुरक्षा निश्चित करने के लिए नियम और नियंत्रण की आवश्यकता होती है।

प्रश्न 2 भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत किन कारणों से हुई? इसके विकास के बारे में पता लगाएँ।

उत्तर – भारत के व्यवसायियों में गलत काम करने की पुरानी परंपरा रही है। जैसे मिलावट करना, जमाखोरी और कम वजन तौलना। 1960 के दशक से ही कई उपभोक्ता संघों का जन्म हुआ। उन्होंने जागरूकता अभियान चलाया और ग्राहकों की सुरक्षा के लिये लड़ाई लड़ी। इस लंबे संघर्ष के परिणामस्वरूप 1986 में कोपरा को लागू किया गया।

प्रश्न 3 दो उदाहरण देकर उपभोक्ता जागरूकता की जरूरत का वर्णन करें।

उत्तर – उपभोक्ता जागरूकता की कई कारणों से आवश्यकता है-

1. उपभोक्ता जागरूकता इसलिए आवश्यक है क्योंकि अपने स्वार्थों से प्रेरित होकर दोनों- उत्पादक और व्यापारी कोई भी गलत काम कर सकते हैं। जैसे- वे खराब वस्तु दे सकते हैं,

कम तौल सकते हैं, अपनी सेवाओं के अधिक मूल्य ले सकते हैं, आदि। धन के लालच के कारण ही समय-समय पर जरूरी वस्तुओं के दाम बहुत बढ़ जाते हैं।

- उपभोक्ता जागरूकता की इसलिए भी जरूरत है क्योंकि बेईमान व्यापारी अपने थोड़े से फायदे के लिए जनसाधारण के जीवन से खेलना शुरू कर देते हैं। जैसे विभिन्न खाद्य पदार्थों- दूध, घी, तेल, मक्खन, खोया और मसालों आदि में मिलावट करते हैं जिससे आम व्यक्ति के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। इस कारण उपभोक्ता जागरूकता आवश्यक है जिससे व्यापारी हमारे स्वास्थ्य से खिलवाड़ न कर सकें।

प्रश्न 4 कुछ ऐसे कारकों की चर्चा करें जिनसे उपभोक्ताओं का शोषण होता है।

उत्तर – निम्नलिखित से उपभोक्ता का शोषण होता है-

- **अशिक्षा एवं अज्ञानता (literacy and Ignorance)**- हमारी जनसंख्या का अधिकतर भाग अशिक्षित है तथा उपभोक्ता अधिकार से अज्ञात है। काफी उपभोक्ता वस्तुओं की गुणवत्ता की पहचान भी नहीं कर पाते हैं। इन कमियों के कारण उपभोक्ताओं का शोषण होता है।
- **उपभोक्ता न समझ (Fatalism of Consumer)**- बहुत से उपभोक्ता यह मानते हैं कि उन्हें जिन वस्तुओं की पूर्ति की जा रही है, वे बिल्कुल ठीक हैं अर्थात् उनमें किसी प्रकार की मिलावट नहीं है।
- **मासूम व्यक्तित्व (Compromising Attitude)**- भारतीय उपभोक्ता अपनी प्रकृति से बहुत मासूम होते हैं। उन्हें विक्रेताओं के विरुद्ध शिकायत करने या लड़ने या झगड़ने की आदत नहीं होती है।
- **गैर-लिखित विक्रय (Unrecorded Sales)**- अधिकतर विक्रेता विक्रय का लेखा नहीं करते, इसलिए उन पर इस विक्रय के संबंध में कोई मुकदमा नहीं किया जा सकता है। इसी कारण हमारा शोषण होता है।
- **लंबी वैधानिक प्रक्रिया (Lengthy Legal Process)**- सभी शिक्षित एवं अशिक्षित उपभोक्ता मुकदमा दायर करने से घबराते हैं, क्योंकि इसकी वैधानिक प्रक्रिया बहुत लंबी होती है।

प्रश्न 5 उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के निर्माण की जरूरत क्यों पड़ी?

उत्तर – बाजार में उपभोक्ता को शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। लंबे समय तक उपभोक्ताओं का शोषण उत्पादकों तथा विक्रेताओं के द्वारा किया जाता रहा। इस शोषण से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए सरकार पर उपभोक्ता आंदोलनों के द्वारा दबाव डाला गया। यह वृहत् स्तर पर उपभोक्ताओं के हितों के खिलाफ और अनुचित व्यवसाय शैली को सुधारने के लिए व्यावसायिक कंपनियों और सरकार दोनों पर दबाव डालने में सफल हुआ। 1986 में भारत सरकार द्वारा एक बड़ा कदम उठाया गया। यह उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 कानून का बनना था, जो कोपरा (COPRA) के नाम से प्रसिद्ध है।

प्रश्न 6 अपने क्षेत्र के बाजार में जाने पर उपभोक्ता के रूप में अपने कुछ कर्तव्यों का वर्णन करें।

उत्तर – किसी शॉपिंग कॉम्प्लेक्स में जाने से पहले मुझे वहाँ यह देखना चाहिए कि पार्किंग की सुविधा है या नहीं। मुझे वहाँ पर अग्निशामक यंत्रों की उपलब्धता के बारे में भी पता करना चाहिए। मुझे यह देखना चाहिए कि एक्सपायरी डेट के बाद वाला कोई उत्पाद शेल्फ पर तो नहीं रखा है। बिल अदा करने से पहले उसके सही होने की जाँच करनी चाहिए।

प्रश्न 7 मान लीजिए, आप शहद की एक बोतल और बिस्किट का एक पैकेट खरीदते हैं। खरीदते समय आप कौन-सा लोगो या शब्द चिह्न देखेंगे और क्यों?

उत्तर – खरीदते समय हम ISI, एगमार्क या हालमार्क देखेंगे, क्योंकि यह शब्द चिह्न वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में उपभोक्ताओं को आश्वासन देते हैं।

प्रश्न 8 भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा किन कानूनी मापदंडों को लागू करना चाहिए?

उत्तर – भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा कानूनी मापदंडों को लागू किया जाना चाहिए। 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण के लिए कई महत्वपूर्ण कदम उठाए गए। राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला स्तर पर तीन स्तरीय उपभोक्ता अदालतों का निर्माण किया गया। सरकार के लिए जरूरी है कि वह इन अदालतों में आए मुकदमों की शीघ्र सुनवाई करे और दोषी उत्पादक या व्यापारी के खिलाफ कार्रवाई करे। पीड़ित



उपभोक्ता को उचित मुआवजा दिलवाया जाए। उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र निपटारा करवाने के लिए इन कानूनों को सख्ती से लागू किया जाना जरूरी है। सरकार कोशिश करे कि भारत में बननेवाली विभिन्न चीजों की गुणवत्ता की जाँच की जाए और उन्हें आई०एस०आई० या एगमार्क की मोहर लगाकर ही बाजार में बिकने के लिए भेजा जाए। सरकार बाजार में बिकनेवाली विभिन्न चीजों की जाँच करे कि वे सुरक्षा के मापदंड पूरे करती हैं या नहीं। ऐसी चीजों की बिक्री पर रोक लगा दी जाए जो सुरक्षा के मापदंड पूरे न करती हों। सरकार को कानून बनाकर जमाखोरी, कालाबाजारी आदि पर रोक लगाकर उपभोक्ताओं को शोषण से बचाना होगा। गरीब वर्ग के लोगों को कम कीमत पर आवश्यक वस्तुएँ उपलब्ध कराई जानी चाहिए। इन विभिन्न कानूनी मापदंडों का प्रयोग करके सरकार उपभोक्ताओं को अधिकारों को प्राप्त कराने में समर्थ बना सकती है।

प्रश्न 9 उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों को बताएँ और प्रत्येक अधिकार पर कुछ पंक्तियाँ लिखें।

उत्तर – उपभोक्ता के कुछ अधिकार नीचे दिये गये हैं-

- **सूचना पाने का अधिकार-** एक उपभोक्ता को किसी उत्पाद के बारे में सही जानकारी पाने का अधिकार होता है। अब ऐसे कानून हैं जो किसी उत्पाद के पैक पर अवयवों और सुरक्षा के बारे में जानकारी देना अनिवार्य बनाते हैं।
- **चयन का अधिकार-** एक उपभोक्ता को विभिन्न विकल्पों में से चुनने का अधिकार होता है। इस अधिकार को मोनोपॉली ट्रेड के खिलाफ बने कानूनों के जरिये लागू किया जाता है।
- **क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार-** यदि किसी उपभोक्ता को उत्पादक के झूठे वादों या उत्पादन की त्रुटियों के कारण कोई भी क्षति होती है तो उसे क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार होता है।

प्रश्न 10 उपभोक्ता अपनी एकजुटता का प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं?

उत्तर – उपभोक्ताओं को अपनी एकता को बनाने के लिए तथा उसका प्रदर्शन करने के लिए उपभोक्ताओं के संगठनों के निर्माण को प्रेरित किया गया है जिन्हें सामान्यतः उपभोक्ता अदालत या उपभोक्ता सुरक्षा परिषद के नाम से जाना जाता है। ये संस्थाएँ उपभोक्ताओं को बताती हैं कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज किया जाए। बहुत से अवसरों पर ये उपभोक्ता अदालत में उपभोक्ता का प्रतिनिधित्व भी करती हैं। ये संगठन जागरूकता पैदा करने के लिए सरकार से वित्तीय

सहयोग भी प्राप्त करते हैं। भारत में उपभोक्ता आंदोलन ने संगठित समूहों की संख्या और कार्यविधि में तरक्की की है।

प्रश्न 11 भारत में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति की समीक्षा करें।

उत्तर – विक्रेताओं द्वारा शोषण की परंपरा के खिलाफ लड़ने की इच्छा के कारण भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत हुई। पहले उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिये कोई कानून नहीं था। लगभग दो दशकों के संघर्ष के बाद ही सरकार ने उपभोक्ता अदालतों का गठन शुरू किया। अभी भी उपभोक्ता शिकायत के कई मामले लंबे समय तक लंबित रहते हैं। कोर्ट में किसी भी केस का फैसला आने में 20 से 30 वर्ष तक लग जाते हैं। अभी भी भारत में उपभोक्ता आंदोलन इतना शक्तिशाली नहीं हुआ है कि व्यवसायियों की ताकतवर लॉबी से मुकाबला कर सके। इसलिए अभी भी बहुत कुछ करने की जरूरत है।

प्रश्न 12 निम्नलिखित को सुमेलित करें-

क्रम.	'क'	क्रम.	'ख'
1.	एक उत्पाद के घटकों का विवरण	(क)	सुरक्षा का अधिकार
2.	एगमार्क	(ख)	उपभोक्ता मामलों में संबंध
3.	स्कूटर में खराब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	(ग)	अनाजों और खाद्य तेल का प्रमाण
4.	जिला उपभोक्ता अदालत विकसित करने वाली एजेंसी	(घ)	उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
5.	उपभोक्ता इंटरनेशनल	(ड)	सूचना का अधिकार
6.	भारतीय मानक ब्यूरो	(च)	वस्तुओं और सेवाओं के लिये मानक

उत्तर –

क्रम.	'क'	क्रम.	'ख'
1.	एक उत्पाद के घटकों का विवरण	(ड)	सूचना का अधिकार
2.	एगमार्क	(ग)	अनाजों और खाद्य तेल का प्रमाण
3.	स्कूटर में खराब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	(क)	सुरक्षा का अधिकार

4.	जिला उपभोक्ता अदालत विकसित करने वाली एजेंसी	(ख)	उपभोक्ता मामलों में संबंध
5.	उपभोक्ता इंटरनेशनल	(घ)	उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
6.	भारतीय मानक ब्यूरो	(च)	वस्तुओं और सेवाओं के लिये मान

### प्रश्न (पृष्ठ संख्या 87)

प्रश्न 13 सही या गलत बताएँ।

1. कोपरा केवल सामानों पर लागू होता है।
2. भारत विश्व के उन देशों में से एक है, जिसके पास उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण के लिए विशिष्ट अदालतें हैं।
3. जब उपभोक्ता को ऐसा लगे कि उसका शोषण हुआ है, तो उसे जिला उपभोक्ता अदालत में निश्चित रूप से मुकदमा दायर करना चाहिए।
4. जब अधिक मूल्य का नुकसान हो, तभी उपभोक्ता अदालत में जाना लाभप्रद होता है।
5. हॉलमार्क, आभूषणों की गुणवत्ता बनाए रखनेवाला प्रमाण-पत्र है।
6. उपभोक्ता समस्याओं के निवारण की प्रक्रिया अत्यंत सरल और शीघ्र होती है।
7. उपभोक्ता को मुआवजा पाने का अधिकार है, जो क्षति की मात्रा पर निर्भर करती है।

उत्तर -

1. गलत
2. सही
3. सही
4. गलत
5. सही
6. सही
7. सही