



उपभोक्ता संरक्षण



पिछले दो पाठों में आपने उपभोक्ता के बारे में पढ़ा कि उपभोक्ता कौन है और उसके अधिकार और उत्तरदायित्व क्या-क्या हैं। आपने उपभोक्तावाद के विषय में भी पढ़ा, जो उपभोक्ताओं को उनकी समस्याओं और अधिकारों से अवगत कराने के उद्देश्य से चलाया गया आंदोलन है, ताकि वे अपने नुकसान और परेशानियों का मुकाबला करने के उपाय ढूँढ़ सकें। इससे पहले आप बुद्धिमता और समझदारी से खरीददारी की अवधारणा तथा एक समझदार खरीददार द्वारा बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में भी पढ़ चुके हैं। इस पाठ में हम इस बात पर चर्चा करेंगे कि उपभोक्ताओं को संरक्षण की आवश्यकता क्यों है और उन्हें व्यापारियों के अनुचित व्यवहार से बचाने के क्या उपाय हैं?



उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप

- उपभोक्ता संरक्षण के अर्थ की व्याख्या कर सकेंगे;
- उपभोक्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं के बारे में समझा सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता को महसूस कर सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण में सम्मिलित पक्षों की पहचान कर सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण के लिये बनाये गये कानूनों तथा प्रावधानों के विषय में बता सकेंगे; और
- उपभोक्ता संबंधी विवादों को निपटाने के लिए गठित उपभोक्ता अदालतों के अधिकार क्षेत्र की चर्चा कर सकेंगे।

18.1 उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ

आप इस तथ्य से परिचित हैं कि उपभोक्ताओं को कुछ मूलभूत अधिकार प्राप्त हैं, जैसे- सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चुनाव का अधिकार और उनकी बात सुने जाने का अधिकार। लेकिन क्या हम खरीददारी करते समय इन अधिकारों को हमेशा याद रखते हैं? शायद नहीं। लेकिन अगर हम इन अधिकारों से परिचित हैं, तो भी विक्रेता प्रायः हमारी स्थिति का लाभ उठाकर हमें ऐसी वस्तुओं की आपूर्ति करते हैं, जो दोषपूर्ण, हानिकारक और असुरक्षित हैं और जिनसे स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचता है।



टिप्पणी

मान लीजिए आप किसी दुकान पर खाना पकाने का तेल खरीदने गये। दुकानदार आपसे कहता है कि तेल बंद टिन या डिब्बे में उपलब्ध है। आप आश्वस्त होना चाहते हैं कि तेल मिलावटी तो नहीं है, अर्थात् उसमें कोई घटिया हानिकारक तेल तो नहीं मिलाया गया। अब दुकानदार आपको लेबल पर उत्पाद का नाम दिखायेगा और कहेगा कि यह जानी-मानी कम्पनी है, जो कभी भी अशुद्ध और घटिया चीजों की आपूर्ति नहीं करती। आप उस तेल का प्रयोग करते हैं और उसे खाकर बीमार पड़ जाते हैं। अब क्या आप दुकानदार के पास जाकर तेल को लौटा सकते हैं? नहीं, अब वह खुले टिन में थोड़ा-बहुत इस्तेमाल हो चुका तेल वापस नहीं लेगा। शायद वह आपसे यह भी कहे कि आपकी बीमारी किसी और वजह से हुई होगी। तो अब आप यही कर सकते हैं कि आगे उस लेबल का तेल इस्तेमाल करना बंद कर दें। लेकिन इस बात की क्या गारंटी है कि दूसरे ब्रांड के तेलों के साथ फिर यही समस्या आपके सामने नहीं आएगी?

एक और उदाहरण लें। किसी उपभोक्ता को पंखे के रेगुलेटर, या बिजली के हीटर, या टेलीविजन सैट में कोई त्रुटि नजर आती है। वारंटी के दौरान डीलर बिना कोई शुल्क लिये इसे ठीक करता है, लेकिन त्रुटि इसके बाद भी बनी रहती है। अब उपभोक्ता क्या करेगा? मान लीजिए बिजली के हीटर में खराबी की वजह से कोई नुकसान हो जाता है तो क्या इसका कोई उपाय है? उपभोक्ता, विक्रेता के पास जा सकता है। हो सकता है कि विक्रेता उसी पर दोष मढ़ दे कि उपयोग के दौरान आवश्यक सावधानी नहीं बरती गयी।

समझदार खरीददार होने के बावजूद उपभोक्ताओं के बेबस हो जाने के ये कुछ उदाहरण हैं। ऐसे में उपभोक्ता यदि अपने अधिकारों से अवगत नहीं होता है तो उसको हानि की आशंका कहीं ज्यादा होती है। इसलिए उपभोक्ताओं का हित सुरक्षित करने के लिए यह महसूस किया गया कि वस्तुओं और सेवाओं के विक्रेता की मनमानी से आम आदमी को बचाने के लिए और उसकी मदद के लिए कुछ उपाय आवश्यक हैं। उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ है, व्यापार से जुड़ी अनियमितताओं से आम उपभोक्ता के हित की रक्षा के लिए उठाये जाने वाले कदम या आवश्यक उपाय। उपभोक्तावाद की तरह इसे भी एक आंदोलन माना जा सकता है। ये सब प्राथमिक बातें हैं क्योंकि हर व्यापारी अधिक से अधिक लाभ कमाना चाहता है और यह अक्सर उपभोक्ताओं के खर्च की कीमत पर ही होता है।

आइए, हम अपने देश में प्रचलित व्यवसायिक गतिविधियों के स्वरूप पर विचार करें जिनसे लोगों को आर्थिक नुकसान होने के साथ-साथ उनके स्वास्थ्य और जीवन को भी खतरा है।

18.2 उपभोक्ताओं की समस्याओं का स्वरूप

अनैतिक और बेईमान व्यापारी कई प्रकार से उपभोक्ताओं को धोखा दे सकते हैं। इनमें व्यापारी, डीलर, उत्पादक, निर्माता और सेवा प्रदाता सभी आते हैं। इनमें से कुछ अनुचित गतिविधियों से कभी न कभी आप भी अवश्य प्रभावित हुए होंगे।

i) **मिलावट** : अर्थात् बेची जा रही वस्तु में उससे घटिया क्वालिटी की चीज मिला



टिप्पणी

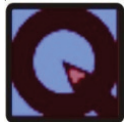
देना। इस तरह की मिलावट अनाज, मसालों, चाय की पत्ती, खाद्य तेलों और पेट्रोल में की जाती है। उदाहरण के लिए सरसों के तेल में रेप सीड या आर्जिमोन तेल की मिलावट, काली मिर्च में पपीते के सूखे बीज, और घी या मक्खन में वनस्पति की मिलावट की जा सकती है। कई बार तो मिलायी गयी घटिया क्वालिटी की चीज स्वास्थ्य के लिए हानिकारक भी हो सकती है।

- ii) **नकली चीजों की बिक्री :** यानि असली उत्पाद के बदले उपभोक्ताओं को ऐसी चीज की बिक्री करना जिसकी कोई खास कीमत नहीं है। ऐसा अक्सर दवाओं और स्वास्थ्य रक्षक उत्पादों के साथ होता है। ऐसी कई घटनाएं सामने आई हैं, जिनमें इंजेक्शन में सिर्फ पानी मिला पाया गया है या ग्लूकोज के पानी की बोतल में आसुत (डिस्टिल्ड) जल पाया गया है।
- iii) **नाप तोल के गलत पैमानों का इस्तेमाल :** व्यापारियों द्वारा अपनाया जाने वाला एक और अनुचित तरीका है। तोल कर बिकने वाली चीजें जैसे सब्जी, अनाज, चीनी और दालें, या नाप कर बेची जाने वाली चीजें जैसे कपड़े, या सूट पीस वगैरह कभी-कभी वास्तविक तोल या नाप से कम पाई जाती है। जाली भारक (जैसे एक किलोग्राम, 500 ग्राम या 250 ग्राम के वजन) या गलत निशानों वाले गज या टेप अकसर खरीददार को धोखा देने के लिए इस्तेमाल किये जाते हैं। कभी-कभी पैक किया हुआ सामान या सीलबंद डिब्बों में उनके लेबल पर दर्शाये गये वजन से, कम वजन का सामान होता है। इसकी पुष्टि भी आसानी से की जा सकती है। मिठाइयां अकसर डिब्बे के साथ ही तोल दी जाती हैं, जो 50 से 100 ग्राम तक का होता है और आपको इसके लिए भी मिठाई की दर से ही भुगतान करना पड़ता है।
- iv) **जाली माल की बिक्री :** यानि चीजों पर जिस बेहतर क्वालिटी का निशान दिया गया है, वास्तव में सामान का उसके अनुरूप न होना। या जैसे स्थानीय तौर पर बनायी गयी चीजों को भी विदेशों से आयातित बताकर, ऊंचे दाम पर बेचना, आयातित चीजें अक्सर बेहतर समझी जाती है। कुछ उत्पाद जैसे धुलाई का साबुन या पाउडर, ट्यूब लाइट, जैम, खाने का तेल और दवाओं पर जाने-माने ब्रांड का लेबल लगा होता है। हालांकि ये दूसरी कंपनियों द्वारा बनायी जाती हैं।
- v) **जमाखोरी व कालाबजारी :** जब कोई आवश्यक वस्तु खुले बाजार में उपलब्ध नहीं करायी जाती है और जानबूझकर व्यापारी इसे गायब कर देते हैं तो इसे जमाखोरी कहा जाता है। इसका उद्देश्य होता है उस चीज का कृत्रिम अभाव पैदा कर देना ताकि इसकी कीमत में उछाल लाया जाये। इस तरह से जमा किये गये सामान को चोरी-छिपे, ऊंची कीमत पर बेचना कालाबाजारी कहलाता है। कभी-कभी जब किसी उत्पाद की आपूर्ति कम होती है तो इस तरह के अनुचित तरीके अपनाये जाते हैं। कुछ समय पहले आपने समाचार पत्रों में कुछ राज्यों में प्याज की कमी के बारे में पढ़ा होगा और जिन व्यापारियों के पास प्याज का स्टॉक था, उन्होंने अधिक दाम वसूले।



टिप्पणी

- vi) **टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं की खरीद करने वालों को कभी-कभी बिक्री की पूर्व शर्तों** : के रूप में कुछ अन्य वस्तुएं भी खरीदनी पड़ती हैं या उनसे इस वर्ष का बिक्री के बाद सेवा शुल्क का अग्रिम भुगतान करने को कहा जा सकता है। आपने नये गैस कनेक्शन के साथ गैस स्टोव की बिक्री की शर्त सुनी होगी। इसी तरह टेलीविजन सेट भी कभी-कभी इस शर्त के साथ बेचे जाते हैं कि उपभोक्ताओं को एक वर्ष का सेवा शुल्क अग्रिम भुगतान करना होगा।
- vii) **बिना कोई अतिरिक्त मूल्य लिये उपहार** : बिना कोई अतिरिक्त मूल्य लिये या कुछ चीजों की अगली खरीद पर उपहार प्राप्त करने के लिए कूपन देना आदि कुछ ऐसे तरीके हैं जिनसे उपभोक्ताओं को उत्पाद खरीदने के लिए लुभाया जाता है। अक्सर बेची जा रही वस्तु का मूल्य बढ़ाकर ही उपहार दिये जाते हैं। कई बार डीलर उपभोक्ताओं के बीच प्रतियोगिता या लॉटरी की भी घोषणा करता है, जबकि उसकी नीयत कोई ईनाम देने की कभी नहीं होती है।
- viii) **भ्रमात्मक विज्ञापन** : भ्रमात्मक विज्ञापनों के जरिये भी उपभोक्ताओं को छला जाता है। ऐसे विज्ञापन किसी उत्पाद या सेवा की गुणवत्ता अच्छी होने का दावा करते हैं और इस उत्पाद या सेवा की उपयोगिता का झूठा आश्वासन देते हैं। एक दवा कम्पनी ने विज्ञापन दिया कि उसके पैरासिटामॉल टेबलेट का एस्परीन की तरह कोई गलत प्रभाव नहीं होता, लेकिन इसने विशेषज्ञों की वह रिपोर्ट दबा दी कि पैरासिटामॉल के इस्तेमाल से यकृत पर प्रतिकूल असर पड़ता है। इसी तरह एक और कम्पनी ने घोषणा की कि वह एक विदेशी कम्पनी के तकनीकी सहयोग से 150 सी.सी. स्कूटर का निर्माण कर रही है, हालांकि वास्तव में ऐसा कोई सहयोग नहीं किया गया था। एक अन्य मामले में एक कम्पनी ने अपने विज्ञापन में जानी-मानी कंपनी 'फिलिप्स' का ट्रेड मार्क इस्तेमाल किया। इसने अपने टेलीविजन सेट पर भी फिलिप्स के ट्रेडमार्क का उपयोग किया। जांच के बाद पाया गया कि उस कम्पनी ने अपने टेलीविजन सेट पर 'फिलिप्स' का ट्रेडमार्क इस्तेमाल करने की अनुमति फिलिप्स से नहीं ली थी। हालांकि कंपनी के पास केवल अपने ऑडियो उत्पादों पर फिलिप्स ट्रेडमार्क इस्तेमाल करने की अनुमति थी।
- ix) **हल्के स्तर के उत्पादों की बिक्री** : यानि ऐसी वस्तुएं बेचना जो गुणवत्ता के घोषित स्तर या मानक स्तर, विशेषकर सुरक्षा मानकों के अनुरूप नहीं होती हैं। ऐसे उत्पादों में प्रेशर कुकर, स्टोव, बिजली के हीटर या टोस्टर, रसोई गैस सिलेण्डर आदि हैं।



पाठगत प्रश्न 18.1

निम्नलिखित में से कौन से कथन सत्य हैं और कौन से असत्य।

- मिलावट का मतलब बेची जाने वाली चीजों में सदा जहरीली चीजों का मिलाना ही नहीं होता।
- शर्त के साथ बिक्री (टाई इन सेल) में एक ही दाम में दो वस्तुएं बेची जाती हैं।

- iii. भ्रामक विज्ञापन का मतलब है किसी उत्पाद की गुणवत्ता के बारे में झूठा दावा करने वाला विज्ञापन।
- iv. काला बाजारी का अर्थ है आधी रात को सामान बेचना।
- v. उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए आंदोलन।

18.3 उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता

व्यवसाय में अपनाये जाने वाले गलत और अनुचित तरीके तथा उनसे बचने में आम उपभोक्ताओं की लाचारी के कारण ही उपभोक्ताओं के हितों को सुरक्षित करने के उपायों की आवश्यकता पड़ती है। इसमें कोई संदेह नहीं कि सेवाओं में कमी या खराब वस्तु की वजह से होने वाले नुकसान या हानि से स्वयं को बचाना, एक उपभोक्ता का मूलभूत अधिकार है। लेकिन इसके बावजूद अज्ञानता या जागरूकता के अभाव के कारण उपभोक्ता अपने अधिकारों का इस्तेमाल नहीं कर पाते। उदाहरण के तौर पर एक उपभोक्ता के रूप में हम सबको बाजार में उपलब्ध एक वस्तु के विभिन्न प्रकारों में से अच्छी किस्म की वस्तु चुनने का अधिकार है, लेकिन हम भ्रामक विज्ञापनों की वजह से सही चुनाव करने में असफल होते हैं और हल्की गुणवत्ता वाली चीजें खरीद लेते हैं।

कुछ परिस्थितियों में तो हम बिल्कुल लाचार हो जाते हैं, जैसे किसी उत्पाद की गुणवत्ता की पुष्टि करने में हम अपने आपको असमर्थ पाते हैं। चालाक दुकानदार अपनी लच्छेदार बातों से हमें आसानी से ठग सकता है। यदि दवा की गोलियों की पट्टी पर उसकी एक्सपायरी डेट ठीक से पढ़ी नहीं जा रही है तो हम इतनी जल्दी में होते हैं कि दुकानदार जो कहता है उसे मान लेते हैं। अब अगर उस दवा का असर नहीं होता है तो हम फिर डॉक्टर के पास जाते हैं और उनसे कोई दूसरी दवा लिखने का अनुरोध करते हैं। हम बिल्कुल भूल जाते हैं कि जो दवा हमने खरीदी थी, शायद उसका वांछित असर इसलिए नहीं हुआ क्योंकि हमें वह दवा दी गयी थी जिसका असर समाप्त हो चुका था।

कई बार तो ऐसा होता है कि हम अपनी ही कुछ निराधार मान्यताओं की वजह से ठगे जाते हैं। जैसे हममें से कई लोगों का विश्वास होता है कि ऊंची कीमत का मतलब है बेहतर गुणवत्ता और ऐसे में अगर विक्रेता ने किसी उत्पाद की गुणवत्ता के अच्छी होने की सिफारिश कर दी तो हम उसके लिए ऊंची से ऊंची कीमत चुकाने की भी परवाह नहीं करते। इसके अलावा यह भी एक आम धारणा है कि आयातित वस्तुओं की गुणवत्ता बेहतर होगी ही। तो अगर किसी उत्पाद पर कोई भी लेबल या निशान लगा हो जो इसे विदेश में निर्मित बताए तो हम उत्पादन या निर्माण स्थल की कोई पुष्टि किये बिना ही इसे ऊंची कीमत पर खरीद लेते हैं।

पैकेटों में बिकने वाले तैयार खाद्य पदार्थ जैसे आलू के चिप्स सेहत के लिए अच्छे नहीं होते। लेकिन बच्चे इन चीजों को खरीदते हैं, क्योंकि ये स्वादिष्ट होते हैं। शीतल पेय के कुछ ब्रांड युवाओं के बीच काफी लोकप्रिय हैं क्योंकि टेलीविजन पर नजर आने वाले इनके विज्ञापनों में नामी गिरामी फिल्मी कलाकार होते हैं और उनकी कही गई बातों का उनके ऊपर काफी प्रभाव होता है। अब तो ऐसा लगता है हम एक स्वादिष्ट पेय के रूप में चीनी और नमक





टिप्पणी

के साथ ताजे नींबू पानी का स्वाद और महत्व बिल्कुल भूल ही गये हैं।

कई वस्तुओं के निर्माता प्रायः पैकिंग पर गुणवत्ता का स्तरीय प्रामाणिकता का मानक I.S.I. जैसा चिन्ह लगा देते हैं, जो कि कड़ी जांच परख के बाद ही लगाया जाने वाला प्रामाणिक चिन्ह होता है। इसी तरह यदि पैक किया सामान इस पर अंकित वजन से कम होता है तो खरीदने से पहले हमेशा इसमें वजन की पुष्टि कर पाना बहुत कठिन होता है। कभी-कभी तो तोलने की मशीनें भी त्रुटिपूर्ण होती हैं।

सबसे बड़ी बात तो यह है कि उपभोक्ताओं को, वस्तुओं के त्रुटिपूर्ण होने या सेवा में कमी होने की स्थिति के उपचार के रूप में अपने लिए सुलभ उपायों की सही जानकारी तक नहीं होती।

अब आप अच्छी तरह समझ सकते हैं कि उपभोक्ताओं को ऐसी अनुचित व्यापारिक गतिविधियों से बचाने के उपाय करना क्यों आवश्यक है, जिनसे उनका आर्थिक नुकसान तो होता ही है, वे उनके स्वास्थ्य के लिए भी हानिकारक हो सकती हैं।



पाठगत प्रश्न 18.2

दिए गए कोष्ठकों में से सही शब्दों को चुनकर खाली स्थानों को भरिए :

- मेरे पड़ोसी बिजली के उपकरण खरीदने हमेशा सबसे पास की दुकान में जाते हैं, क्योंकि वे _____ के अपने मूल अधिकार से अनभिज्ञ हैं। (मूल्य की जाँच करने, चुनने, गुणवत्ता परखने)
- छोटे बच्चे, पैकेटों में मिलने वाली तैयार खाद्य वस्तुएं काफी खाते हैं, क्योंकि वे नहीं जानते कि ऐसी चीजें स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हैं और वे _____ के अधिकार से भी परिचित नहीं हैं। (हानिकारक खाद्य वस्तुएं अस्वीकार करने, औरों से सलाह लेने, सूचना)
- कुछ उपभोक्ता ऊंची कीमत की चीजें खरीदने को प्राथमिकता देते हैं, क्योंकि उनका मानना है कि ऊंची कीमत दर्शाती है कि _____। (वे संपन्न हैं, दुकानदार सही मूल्य लेता है, वस्तुएं बढ़िया किस्म की हैं)
- जब आप विज्ञापन के दावे के आधार पर नये ब्रांड का कोई उत्पाद, सर्वोत्तम गुणवत्ता का मानकर खरीदते हैं और बाद में इसे दोषपूर्ण पाते हैं तो यह _____ विज्ञापन का मामला है। (बुरे, झूठे, भ्रामक)

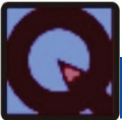
18.4 उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े पक्ष

यदि आपने उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए कदम उठाये जाने की आवश्यकता को अच्छी तरह समझ लिया है तो सवाल यह है कि ये कदम कौन उठायेगा? क्या केवल उपभोक्ता ये कदम उठा सकते हैं। या हमें सरकार पर निर्भर रहना होगा। क्या व्यापारी कुछ कर सकते हैं? या फिर उपभोक्ता को अपने हितों की रक्षा के लिए गैर सरकारी संगठनों के पास जाना चाहिये? वास्तव में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए यह

आवश्यक है कि इन तीनों पक्षों (i) उपभोक्ता (ii) व्यापारी और (iii) सरकार को इसमें सम्मिलित किया जाए।

आइए, हम विचार करें कि ये सभी पक्ष क्या कर सकते हैं ?

- i) **स्वयं सहायता सर्वोत्तम सहायता है :** आप इस बात से तो सहमत होंगे कि स्वयं की सहायता, सर्वोत्तम सहायता है। इसलिए उपभोक्ताओं को जहां तक संभव हो सके अपने हितों का खुद ध्यान रखना चाहिए और बाजार के हथकंडों से अपनी रक्षा करनी चाहिए। इसके लिए आवश्यक है कि वे अपने अधिकारों और उनके इस्तेमाल के बारे में जानें। उन्हें व्यापारियों की समझ के भरोसे नहीं रहना चाहिए। उपभोक्ताओं को इससे सम्बन्धित जानकारी या सूचना पाने का अधिकार है और साथ ही अपनी बातें सुने जाने का अधिकार भी है। उन्हें स्थानीय उपभोक्ता संघ द्वारा उपभोक्ताओं के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेना चाहिए और सार्वजनिक कार्यकर्ताओं को उपभोक्ताओं के अधिकारों और उनके संरक्षण के लिए उपलब्ध कानूनों के बारे में बतलाने के लिए आमंत्रित करना चाहिए।
- ii) **व्यापारियों द्वारा सम्मान :** जहां तक व्यापारियों का प्रश्न है, उनसे यह अपेक्षा की जाती है कि उत्पादक, वितरक, डीलर, थोक विक्रेता और खुदरा विक्रेता सभी अपने हित में, उपभोक्ताओं के अधिकारों का पूरा सम्मान करें। उन्हें सही मूल्य पर उत्तम प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति सुनिश्चित करनी चाहिए। अनुचित तरीकों की रोकथाम के लिए व्यापारी संघों, वाणिज्य और उद्योग परिसंघों, और निर्माता संघों को अपने सदस्यों के खिलाफ उपभोक्ताओं की शिकायतें सुननी चाहिए और गलत शर्तें रखने वालों के खिलाफ उचित कार्रवाई करनी चाहिए।
- iii) **सरकार द्वारा हितों का संरक्षण :** सरकार को चाहिए कि वह पूरे समाज के हित में उपभोक्ता संरक्षण को दायित्व मानकर चले। यह आवश्यक है कि विभिन्न उपभोक्ता संघों के दृष्टिकोण के अनुरूप उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए कानून लागू किए जायें और मौजूदा कानूनों में सुधार किया जाए। सरकार द्वारा केन्द्र और राज्य स्तर पर गठित नीति-निर्धारक निकायों में उपभोक्ता संघों के प्रतिनिधियों को भी सम्मिलित किया जाना चाहिए। सरकार ने इस दिशा में समय-समय पर कई कदम उठाए भी हैं।



पाठगत प्रश्न 18.3

निम्नलिखित में से सही और गलत कथन छांटिए :

- i. उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए व्यापारियों द्वारा कुछ नहीं किया जा सकता है।



टिप्पणी



टिप्पणी

- ii. सरकार, उपभोक्ता हितों के संरक्षण के प्रति उदासीन है।
- iii. उपभोक्ता संघों से सरकारी समितियों में अपने प्रतिनिधि भेजने को कहा जाना चाहिए, ताकि उपभोक्ताओं से उनकी अपनी समस्याओं पर उनके विचार भी सुने जाएँ।
- iv. अपने अधिकारों के प्रति जागरूक रहना ही पर्याप्त नहीं है, उपभोक्ता को अपने अधिकारों पर दृढ़ रहना चाहिए।
- v. किसी स्थानीय उपभोक्ता संघ द्वारा आयोजित प्रशिक्षण में उपभोक्ताओं को उपस्थित नहीं होना चाहिए।

18.5 उपभोक्ताओं को कानूनी संरक्षण

भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए पिछले कुछ वर्षों में कई कानून बनाए हैं। इन कानूनों के उद्देश्यों के बारे में यहां संक्षेप में बताया जा रहा है।

- i) **कृषि उत्पाद (श्रेणीकरण और विपणन) अधिनियम, 1937** : इस अधिनियम के अंतर्गत, कृषि उत्पादों के गुणवत्ता स्तर को प्रमाणित करने और उन्हें श्रेणीकृत करने का प्रावधान है तथा इनपर भारत सरकार के कृषि विपणन विभाग की गुणवत्ता प्रमाण सील 'एगमार्क' लगाया जा सकता है।
- ii) **औद्योगिक (विकास और नियमन) कानून, 1951** : इस कानून में उत्पादन और उत्पादित वस्तुओं के वितरण पर नियंत्रण का प्रावधान है। इस कानून के अनुसार केन्द्र सरकार, किसी भी ऐसे उद्योग की जांच का आदेश जारी कर सकती है। जिसमें उसकी राय में उत्पादन में भारी कमी हुई है, या उत्पाद की गुणवत्ता में स्पष्ट गिरावट आई है या उत्पाद मूल्य में अनुचित बढ़ोत्तरी हुई है। आवश्यक जांच और छानबीन के बाद सरकार स्थिति को सुधारने के निर्देश जारी कर सकती है। यदि निर्देशों का पालन नहीं किया जाता है तो सरकार उस उद्योग को अपने हाथों में भी ले सकती है।
- iii) **खाद्य पदार्थ मिलावट रोकथाम अधिनियम, 1954** : यह कानून पहली जून 1955 से लागू हुआ। इसके तहत खाद्य वस्तुओं में मिलावट के लिए कड़े दण्ड का प्रावधान है। ऐसी मिलावट के लिए, जो स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो तथा जिससे मृत्यु तक हो सकती हो, उम्र कैद और साथ में ₹ 3,000 के जुर्माने का प्रावधान है। जांच के लिए निरीक्षक नियुक्त किये जाते हैं। उन्हें वस्तु का नमूना लेकर उसे जांच और विश्लेषण के लिए भेजने का अधिकार है। इस अधिनियम के अंतर्गत मिलावटी और नकली ब्रांड की खाद्य सामग्री के निर्माण, आयात, भंडारण, बिक्री और वितरण से सम्बन्धित अपराध के लिए भी दंड का प्रावधान है।
- iv) **आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955** : इस कानून के तहत सरकार को यह अधिकार है कि वह सार्वजनिक हित में किसी भी वस्तु को आवश्यक वस्तु घोषित कर दे। इसके बाद सरकार इस वस्तु के उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार को नियंत्रित कर सकती है। इसके तहत मुनाफाखोरों, जमाखोरों और काला बाजारियों की असामाजिक गतिविधियों के खिलाफ कार्रवाई का भी प्रावधान है।



टिप्पणी

- v) **माप-तौल मानक अधिनियम, 1956** : इस अधिनियम के अंतर्गत देश भर में तौल के लिए भार और लम्बाई के मानक पैमाने के प्रयोग करने की व्यवस्था है। लम्बाई मापने के लिए मीटर और भार तोलने के लिए किलोग्राम को प्राथमिक इकाई माना गया है। यह कानून लागू होने से पहले देश के विभिन्न हिस्सों में माप तौल की विभिन्न प्रणालियां प्रचलित थी, जैसे- वजन के लिए 'पौंड', 'छटांक' और 'सेर' तथा लम्बाई के लिए गज, इंच और फुट आदि। इस विभिन्नता और अंतर से व्यापारियों को उपभोक्ताओं के शोषण का मौका मिलता था।
- vi) **एकाधिकार और प्रतिबंधित व्यापार अधिनियम, 1969** : 1983 और फिर 1984 में संशोधित इस अधिनियम के तहत उपभोक्ता या उपभोक्ताओं के समूह, प्रतिबंधित और अनुचित व्यापारिक गतिविधियों के बारे में शिकायतें दर्ज कराकर, जांच कराने के अधिकार का उपयोग कर सकते हैं। सरकार ने एक एकाधिकार और प्रतिबंधित व्यापार आयोग (Monopolies and Restrictive Trade Practices Commission) का गठन किया है जिसे आवश्यक छान बीन और जांच के बाद उपभोक्ताओं की शिकायतें निपटाने का अधिकार दिया गया है। आयोग को यह अधिकार भी प्राप्त है कि वह उपभोक्ताओं को हुई किसी भी हानि या नुकसान के लिए मुआवजे के भुगतान का आदेश दें। आयोग जांच के दौरान गलत व्यापारिक गतिविधियों पर अस्थायी रोक लगा सकता है। इस आयोग को एक सिविल कोर्ट के समकक्ष अधिकार दिये गये हैं।
- vii) **कालाबाजारी की रोकथाम और आवश्यक वस्तु आपूर्ति अधिनियम, 1980** : इस कानून का प्राथमिक उद्देश्य, काला बाजारी की रोकथाम और आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति बनाये रखने के लिए, दोषी लोगों को हिरासत में लेने की व्यवस्था करना है। इस कानून के उद्देश्य के खिलाफ, किसी भी तरह का काम करने वाले लोगों को अधिकतम 6 महीने तक की कैद हो सकती है।
- viii) **भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986** : इस अधिनियम के तहत, उपभोक्ता के हितों को बढ़ावा देने के लिए और उनके संरक्षण के एक कारगर उपाय के तौर पर भारतीय मानक संस्थान के स्थान पर भारतीय मानक ब्यूरो का गठन किया गया। इसकी दो मुख्य गतिविधियां हैं : उत्पादकों के लिए गुणवत्ता मानकों का निर्धारण करना और BIS चिन्ह योजना के जरिये उनको प्रमाणित करना। इसके द्वारा निर्धारित गुणवत्ता मानक सुरक्षा और कार्य निष्पादन के अनुरूप पर्याप्त जांच के बाद उत्पादकों को अपने उत्पाद पर मानक चिन्ह ISI प्रयोग करने की अनुमति दी जाती है। अब इस्तेमाल के आवश्यक उत्पादों : जैसे रंगीन खाद्य सामग्री, वनस्पति, सीमेंट, एल.पी. जी. सिलेण्डर, गैस स्टोव, घरेलू बिजली उपकरण आदि पर मानकीकरण चिन्ह का होना अनिवार्य है। कई उत्पादकों ने तो स्वेच्छा से अपने उत्पादों पर यह चिन्ह लिया है। ब्यूरो ने आम उपभोक्ताओं में गुणवत्ता के प्रति जागरूकता बढ़ाने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग का गठन किया है। एक सार्वजनिक शिकायत प्रकोष्ठ भी है, जिसमें उपभोक्ता ISI मार्क वाली उत्पादों की गुणवत्ता के बारे में अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।



टिप्पणी

- ix) **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986** : यह अधिनियम अन्य किसी कानून की अपेक्षा उपभोक्ताओं को अधिक व्यापक संरक्षण प्रदान करता है। उपभोक्ता बड़े पैमाने पर हो रही व्यापारिक धांधलियों के लिए कानूनी संरक्षण प्राप्त कर सकते हैं। इनमें न केवल वस्तुओं ओर उत्पाद बल्कि बैंकिंग, बीमा, वित्त, परिवहन, टेलीफोन, विद्युत या अन्य ऊर्जा आपूर्ति, आवास मनोरंजन और आमोद-प्रमोद जैसी अनेक सेवाएं भी शामिल हैं। इस अधिनियम के तहत केन्द्र और राज्य स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना का भी प्रावधान है। उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए इस अधिनियम में अर्द्ध न्यायिक प्रणाली की व्यवस्था है। इसमें उपभोक्ता विवाद निपटाने के लिए जिला फोरम, राज्य और राष्ट्रीय आयोग होते हैं। इन्हें उपभोक्ता अदालत माना जा सकता है।



पाठगत प्रश्न 18.4

निम्नलिखित में से सही और गलत कथन छांटिए :

- यदि खाद्य वस्तुओं में मिलावट पायी जाती है तो खाद्य मिलावट रोकथाम अधिनियम के तहत कड़े दंड का प्रावधान है।
- माप तौल मानक अधिनियम के अनुसार विभिन्न क्षेत्रों में मानक तोलों और मापों का प्रयोग आवश्यक है।
- उपभोक्ता संघ उपभोक्ताओं की ओर से एकाधिकार और प्रतिबंधित व्यापार आयोग के समक्ष शिकायतें दर्ज नहीं करा सकते। केवल उपभोक्ता ही व्यक्तिगत तौर पर अपनी ओर से ऐसा कर सकते हैं।
- आवश्यक वस्तु अधिनियम का उद्देश्य है वस्तुओं के उत्पादन और वितरण को नियंत्रित करना।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत केन्द्र और राज्य स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना की गयी है।
- भारतीय मानक ब्यूरो गुणवत्ता मानकों का निर्धारण करता है और निर्माताओं को गुणवत्ता प्रमाणीकरण चिन्ह के उपयोग की अनुमति देता है।
- सरकार को यह अधिकार है कि वह सार्वजनिक हित में किसी भी वस्तु को आवश्यक वस्तु घोषित कर दे।

18.6 उपभोक्ता अदालतों का अधिकार क्षेत्र

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत गठित न्यायिक व्यवस्था में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालतें होती हैं। इन्हें क्रमशः जिला फोरम, राज्य उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग (राज्य आयोग) तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग (राष्ट्रीय आयोग) के रूप में जाना जाता है। कोई भी उपभोक्ता या उपभोक्ता संघ वस्तु की कीमत के आधार पर मुआवजा चाहता है तो वह दावे के साथ जिला फोरम, राज्य या राष्ट्रीय आयोग में अपनी लिखित शिकायतें दर्ज करा सकता है।



टिप्पणी

यदि वस्तु या सेवाओं की कीमत या मुआवजे का दावा ₹ 20 लाख से अधिक नहीं है तो इन शिकायतों का फैसला जिला फोरम के अधिकार क्षेत्र में आता है। राज्य आयोग को ₹20 लाख से ऊपर और एक करोड़ तक के मामलों की सुनवाई का अधिकार है। जिला फोरम के आदेशों के खिलाफ अपीलों पर भी राज्य आयोग सुनवाई करता है। एक करोड़ रुपये से अधिक के सभी दावे और मामले राष्ट्रीय आयोग के अधिकार क्षेत्र में आते हैं। इसके साथ ही इसे जिला फोरम और राज्य आयोगों के आदेशों के खिलाफ दायर अपीलों को निपटाने का भी अधिकार है, लेकिन राष्ट्रीय आयोग के आदेशों के खिलाफ यदि अपील करनी हो तो उच्चतम न्यायालय में जाना होगा।

18.7 उपभोक्ता की शिकायतों को निपटाने की प्रक्रिया

जैसा कि पहले बताया जा चुका है, कोई व्यक्तिगत उपभोक्ता या उपभोक्ताओं का संघ अपनी शिकायतें दर्ज करा सकता है। शिकायतें उस जिले फोरम में दर्ज करायी जा सकती है जहां यह मामला हुआ या जहां विरोधी पक्ष रहता है या राज्य सरकार या केन्द्र शासित प्रदेश की सरकार द्वारा अधिसूचित राज्य आयोग के समक्ष, अथवा नई दिल्ली स्थित राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दर्ज कराई जा सकती है। शिकायत दर्ज कराने का बहुत कम शुल्क है। शिकायत, शिकायत कर्ता द्वारा या व्यक्तिगत रूप से उसके अधिकृत एजेंट द्वारा दर्ज करायी जा सकती है या डाक से भेजी जा सकती है। निम्नलिखित सूचनाओं के साथ शिकायत की पांच प्रतियां जमा कराई जानी चाहिए।

- शिकायत कर्ता का नाम, पता और विवरण।
- विरोधी पक्ष या पक्षों का नाम, पता और विवरण।
- शिकायत से सम्बंधित तथ्य और यह जानकारी, कि मामला कब और कहां हुआ।
- शिकायत दर्ज आरोपों के समर्थन में दस्तावेज, यदि कोई हो तो (जैसे कैशमेमो, रसीद वगैरह)
- यह ब्यौरा कि शिकायत कर्ता किस तरह की राहत चाहता है।

शिकायत पर शिकायत कर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि (एजेंट) के हस्ताक्षर होने चाहिए। यह जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष को संबोधित होनी चाहिए। कोई भी शिकायत, मामला उठाने की तारीख से दो वर्ष की अवधि के भीतर दायर की जानी चाहिए।

यदि इसमें देर होती है और सम्बंधित फोरम या आयोग इसे क्षम्य मान लेता है तो विलम्ब का कारण रिकॉर्ड किया जाना चाहिये।

जहां तक संभव हो शिकायतों पर विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस ग्रहण करने के तीन महीने के भीतर फैसला कर दिया जाना चाहिए। उन मामलों में जहां उत्पादों की, प्रयोगशाला में जांच या विश्लेषण की व्यवस्था हो, निपटान की समय सीमा पांच महीने की होती है।

फोरम या आयोग, शिकायतों की प्रकृति, उपभोक्ता द्वारा मांगी गयी राहत और मामले के तथ्यों के अनुरूप, निम्नलिखित में से एक या एक से अधिक राहतों का आदेश दे सकता है।



टिप्पणी

- i. वस्तुओं में त्रुटि/सेवाओं में कमी को दूर करना।
- ii. वस्तुओं के बदले दूसरी वस्तु देना, सेवाओं को बहाल करना।
- iii. वस्तु के लिए चुकायी गयी कीमत या सेवाओं के लिए चुकायी गयी अतिरिक्त शुल्क की वापसी।
- iv. हानि या नुकसान के लिए मुआवजा दिलाना। अतिरिक्त शुल्क की वापसी।



पाठगत प्रश्न 18.5

I. कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से सही शब्द चुनकर खाली स्थानों को भरिए:

- i. जिला फोरम उन शिकायतों की सुनवाई कर सकता है, जिनमें वस्तु का मूल्य और मुआवजा _____ रूपये से अधिक नहीं है।
(20 लाख, 50 लाख, एक करोड़)
- ii. जब जिला फोरम में दायर शिकायत में उत्पाद की प्रयोगशाला में जांच की जरूरत होती है, तो मामले का फैसला _____ के भीतर होना चाहिए। (3 महीने, 4 महीने, 5 महीने)
- iii. राष्ट्रीय आयोग का कार्यक्षेत्र, उन शिकायतों को निपटाना है, जिनमें संबंधित उत्पाद वगैरह का मूल्य _____ से ऊपर हो।
(10 लाख, 20 लाख, एक करोड़)
- iv. राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ अपील _____ में दर्ज की जा सकती है। (उच्चतम न्यायालय, उच्च न्यायालय, राष्ट्रीय आयोग)
- v. राज्य आयोग उन मामलों का निपटारा कर सकता है, जिनमें वस्तुओं का मूल्य/मुआवजा _____ से ज्यादा न हो।
(20 लाख, 50 लाख, एक करोड़)

II. इनमें से कौन-से कथन सही हैं और कौन-से गलत ?

- i. शिकायत सिर्फ स्वयं उपभोक्ता द्वारा ही दर्ज करायी जा सकती है।
- ii. सिर्फ जिला फोरम में ही शिकायत दर्ज कराने का कोई शुल्क नहीं है।
- iii. कोई शिकायत व्यक्तिगत तौर पर जमा करायी जा सकती है, या डाक से भेजी जा सकती है।
- iv. शिकायत, मामला उठने की तारीख से एक वर्ष के भीतर दर्ज करानी होती है।
- v. टेलीफोन सेवा में कमी से संबंधित किसी शिकायत के संदर्भ में मांगी गयी राहत में त्रुटि को दूर करना, सेवा बहाल करना, चुकाये गये अतिरिक्त शुल्क की वापसी या समायोजन और नुकसान का मुआवजा शामिल हो सकता है।
- vi. दर्ज करायी जाने वाली शिकायत पर उपभोक्ता या उसके अधिकृत एजेंट के हस्ताक्षर होने चाहिए।



टिप्पणी

18.8 गैर सरकारी संगठनों की भूमिका

गैर सरकारी संगठन, लोगों के ऐसे समूह हैं, जो बिना किसी आर्थिक लाभ के जन कल्याण को बढ़ावा देने का काम करते हैं। इन स्वयंसेवी संगठनों का अपना संविधान और अपने नियम होते हैं और ये सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त होते हैं। ये संगठन अनुदानों पर और आंशिक रूप से सरकारी सहयोग पर निर्भर करते हैं। उपभोक्ताओं की समस्याओं से सम्बन्धित गैर सरकारी संगठनों को उपभोक्ता संघों या उपभोक्ता संगठनों के रूप में जाना जाता है।

पिछले दो दशकों में गैर सरकारी संगठनों की भूमिका महत्वपूर्ण रूप से बढ़ी है। भारत में अब इस तरह के 800 से अधिक संगठन हैं। ये संगठन सोसायटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट या कम्पनी एक्ट के अधीन या चैरिटेबल ट्रस्ट के रूप में पंजीकृत हैं।

गैर सरकारी संगठनों ने उपभोक्ता आंदोलन के एक अंग के रूप में विभिन्न गतिविधियां चलाई हैं। ये कई प्रकार से काम करते हैं।

- i. उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागरूकता पैदा करना और लोगों को उपभोक्ता समस्याओं और समाधानों के बारे में गोष्ठियों, कार्यशालाओं और प्रशिक्षण कार्यक्रमों के जरिये जानकारी देना।
- ii. उपभोक्ता को कानूनी कार्रवाई करने में सहयोग के जरिये, कानूनी परामर्श प्रदान करना।
- iii. उपभोक्ता संरक्षण परिषदों तथा अन्य निकायों के प्रतिनिधि के रूप में उपभोक्ताओं के पक्ष की पैरवी करना।
- iv. अपनी जांच व्यवस्थाओं या प्रयोगशालाओं में, उत्पादों की तुलनात्मक जांच करके, प्रतियोगी ब्रांडों की सम्बन्धित गुणवत्ता का मूल्यांकन करना और जांच के परिणामों को प्रकाशित करना ताकि उपभोक्ताओं को सजग ग्राहक बनाया जा सके।
- v. समय-समय पर पत्र-पत्रिकाओं का प्रकाशन करके, पाठकों तक उपभोक्ता समस्याओं, कानूनी जानकारी तथा उपभोक्ताओं की रूचि की अन्य सूचनाएं पहुंचाना। इनमें से अधिकांश पत्र, व्यावसायिक फर्मों से विज्ञापन स्वीकार नहीं करते।
- vi. ऐसे सुझाव और सिफारिशें प्रस्तुत करना, जिन पर सरकारी अधिकारियों को नीति निर्धारण और उपभोक्ताओं के हित में किये जाने वाले प्रशासनिक उपाय करते हुए विचार करना चाहिए।
- vii. कुछ गैर सरकारी संगठनों ने कई मामलों में उपभोक्ता अधिकारों को लागू करने में, जिन हित याचिकाओं का सफलतापूर्वक इस्तेमाल किया है। दूसरे शब्दों में कहा जाय तो गैर सरकारी संगठनों ने, किसी एक व्यक्ति के लिए नहीं बल्कि आम लोगों के हित में अदालतों में मुकदमे दायर किये हैं।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्न 18.6

I. निम्न से कौन से कथन सही हैं और कौन से गलत :

- गैर सरकारी संगठन लाभ कमाने वाले संगठन हैं।
- आमतौर पर सरकारी नियम कानून, गैर सरकारी संगठनों के कामकाज को नियंत्रित करते हैं।
- गैर सरकारी संगठनों द्वारा उपभोक्ता आंदोलन के संदर्भ में आयोजित गोष्ठियों, कार्यशालाओं और प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उद्देश्य उपभोक्ताओं को जागरूक बनाना है।
- गैर सरकारी संगठन, सरकार के नीति निर्धारक और प्रशासकीय निकायों के जरिये उपभोक्ताओं की बात सुने जाने के अधिकार को कार्यरूप देते हैं।
- सरकार, सम्बंधित नियम कानूनों में संशोधन करते समय उपभोक्ता संगठनों द्वारा की गयी सिफारिशों पर विचार करती है।

II. बहुविकल्पीय प्रश्न

- निम्न में से कौन सी समस्या का सामना उपभोक्ताओं को नहीं करना पड़ रहा है :
क) मिलावट
ख) नकली उत्पादों की बिक्री
ग) जमाखोरी और कालाबजारी
घ) केवल उत्पादों की गुणवत्ता
- उपभोक्ता अपने अधिकारों का प्रयोग निम्न के अभाव में नहीं कर पाता है :
क) जागरूकता तथा अज्ञानता
ख) वित्तीय दशा
ग) शिक्षा
घ) कवरेज
- बी.आई.एस. का अर्थ है :
क) ब्यूरो ऑफ इन्डस्ट्रीज स्टेण्डर्ड
ख) ब्यूरो ऑफ इण्डियन स्टेण्डर्ड
ग) ब्यूरो ऑफ इन्टरनल स्टेण्डर्ड
घ) ब्यूरो ऑफ इन्स्टीट्यूशन स्टेण्डर्ड
- उपभोक्ता अदालतों में नहीं होता है :
क) जिला फोरम
ख) राज्य आयोग
ग) नेशनल आयोग
घ) सर्वोच्च न्यायालय
- जिला उपभोक्ता फोरम वह सभी शिकायते सुनता है जहां सामान अथवा सेवा का मूल्य निम्न से अधिक नहीं होता है :
क) 10 लाख
ख) 20 लाख
ग) 1 लाख
घ) 1 करोड़



आपने क्या सीखा

- उपभोक्ता संरक्षण व्यापार से जुड़ी अनियमितताओं से आम उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए उठाए जाने वाले कदम या आवश्यक उपाय।



टिप्पणी

- उपभोक्ता के सामने आने वाली समस्याओं का स्वरूप :
 - माल में मिलावट
 - नकली चीजों की बिक्री
 - नाप-तोल के गलत पैमानों का इस्तेमाल
 - जाली माल की बिक्री
 - जमाखोरी एवं काला बाजारी
 - शर्त के साथ बिक्री
 - उपहारों की पेशकश
 - भ्रामक विज्ञापन
 - कम गुणवत्ता के माल की बिक्री
- व्यवसाय में अपनाए जाने वाले गलत एवं अनुचित व्यवहार तथा उनसे बचने में आम उपभोक्ताओं की लाचारी के कारण ही उपभोक्ता के हितों को सुरक्षित करने के उपायों की आवश्यकता होती है।
- उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े पक्ष
 - उपभोक्ता
 - व्यापारी
 - सरकार
- उपभोक्ताओं को कानूनी संरक्षण
 - औद्योगिक (विकास और नियमन) कानून, 1931
 - आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
 - खाद्य पदार्थ मिलावट रोकथाम अधिनियम, 1954
 - काला बाजारी की रोकथाम और आवश्यक वस्तु आपूर्ति अधिनियम, 1980
 - भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
 - कृषि उत्पादक (श्रेणीकरण और विपणन) अधिनियम, 1957
 - मापतौल मानक अधिनियम, 1956
 - एकाधिकार और प्रतिबंधित व्यापार अधिनियम, 1969
 - उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- उपभोक्ता संरक्षण हेतु न्यायिक पद्धति का ढाँचा :

जिला फोरम → राज्य आयोग → राष्ट्रीय आयोग → उच्चतम न्यायालय
- गैरसरकारी संगठन उपभोक्ताओं को उनके अधिकार एवं दायित्वों के प्रति जागरूक बनाते हैं, उन्हें कानूनी सहायता प्रदान करते हैं तथा विभिन्न उपभोक्ता संरक्षण परिषदों एवं नीति निर्धारक संगठनों का प्रतिनिधित्व करते हैं।



पाठांत प्रश्न

1. उपभोक्ता संरक्षण का क्या अर्थ है ?



टिप्पणी

2. उपभोक्ताओं को संरक्षण की क्यों आवश्यकता है ?
3. उपभोक्ताओं को दिन-प्रतिदिन आनेवाली विभिन्न समस्याओं का वर्णन कीजिए।
4. उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित विभिन्न पक्षों के नाम बताइए। उपभोक्ता के हितों की रक्षा में उनकी भूमिका को समझाइए।
5. उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा के लिए सरकार द्वारा पारित विभिन्न अधिनियमों के नाम बताइए।
6. उपभोक्ता अदालतों में कोई भी शिकायत दर्ज कराते समय किन-किन सूचनाओं की आवश्यकता होती है ?
7. अदालत, उपभोक्ता को किस प्रकार की राहत प्रदान कर सकती है? बताइए।
8. विभिन्न उपभोक्ता अदालतों के अधिकार क्षेत्रों का वर्णन कीजिए।
9. उपभोक्ता संरक्षण में गैर सरकारी संगठनों की भूमिका का वर्णन कीजिए।
10. उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया को समझाइए।



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

- 18.1** (i) सत्य (ii) असत्य (iii) सत्य (iv) असत्य (अ) सत्य
- 18.2** (i) चुनने (ii) सूचना (iii) वस्तुएं बढ़िया किस्म की है (iv) भ्रामक
- 18.3** (i) असत्य (ii) असत्य (iii) सत्य (iv) सत्य (v) असत्य
- 18.4** (i) सत्य (ii) असत्य (iii) असत्य (iv) सत्य (v) सत्य
(vi) सत्य (vii) सत्य
- 18.5 I.** (i) 20 लाख रुपये (ii) 5 महीने (iii) एक करोड़ रुपये
(iv) राष्ट्रीय आयोग (v) एक करोड़ रुपये
- II.** (i) गलत (ii) सही (iii) सही (iv) गलत
(v) सही (vi) सही
- 18.6 I.** (i) सत्य (ii) असत्य (iii) सत्य (iv) सत्य (v) सत्य
- II.** (i) घ (ii) ख (iii) ख (iv) घ (v) ख

आपके लिए क्रियाकलाप

- उपभोक्ता के हितों की रक्षार्थ समाचार पत्रों एवं पत्रिकाओं में समय-समय पर प्रकाशित होने वाली सूचनाओं को एकत्रित कीजिए।