



टिप्पणी



17

## उपभोक्ता संरक्षण

एक उपभोक्ता को मुक्त बाजार अर्थव्यवस्था में एक राजा के रूप में देखा जाता है। केविट एम्पटर का पहला दृष्टिकोण, जिसका अर्थ था “खरीददार को सावधान रहना है” अब कैविट प्रतिशोधक के रूप में बदल दिया गया है- जिसका अर्थ है- “विक्रेता को सावधान रहना है।” आपने कई बार ऐसे उदाहरण देखे या सुने होंगे जब उपभोक्ता द्वारा विक्रेताओं का शोषण किया जाता है और अनुचित व्यापार परम्पराओं जैसे कि मिलावट, झूठे और भ्रामक विज्ञापन, जमाखोरी, कालाबाजारी आदि के कारण माल और सेवाओं की खरीद, उपभोग और उपभोग के दौरान समस्याओं का सामना करना पड़ता है। यह सब उपभोक्ता को प्रदान की जाने वाली उचित कानूनी सुरक्षा के अंतर्गत आती है।

ऐसा इसलिए क्योंकि 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम लागू किया गया जिसमें संशोधन करके 20 जुलाई, 2020 को उसकी जगह फिर पारित किया गया।



### अधिगम के प्रतिफल

इस पाठ को पढ़ने के बाद, शिक्षार्थी:

- उपभोक्ता की समझ और उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को समझता है;
- एक उपभोक्ता के अधिकार एवं कर्तव्यों के महत्व का वर्णन करता है;
- किसी उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए अपनाए गए उपायों की व्याख्या करता है।

### 17.1 उपभोक्ता का अर्थ

एक उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है-जो

- (i) किसी सामान को खरीदता है और उसका भुगतान आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से करता है या फिर बाद में करने को कहता है। या फिर किसी अन्य माध्यम से भुगतान करता

है और उस सामान का उपभोग करता है लेकिन उसकी बिक्री नहीं करता।

- (ii) किसी सेवा का किराया या लाभ लेने के उपरोक्त उसका भुगतान आंशिक रूप में या फिर पूर्ण रूप में करता है या फिर करने का वादा करता है। उस सेवा का लाभ स्वयं उठाता है एवं किसी अन्य को पुनः वही सेवा उपलब्ध कराके आर्थिक लाभ नहीं लेता।

## 17.2 उपभोक्ता संरक्षण की अवधारणा

उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ है उपभोक्ता के हित और अधिकारों की रक्षा करना। दूसरे शब्दों में, यह व्यापार द्वारा बेईमानी और अनैतिक कुप्रथाओं से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए अपनाए गए उपायों के विषय में बताता है और उन्हें उनकी शिकायतों पर त्वरित निवारण भी प्रदान करता है। उपभोक्ता शोषण के लिए सबसे आम व्यावसायिक शोषण नीचे दिए गए हैं-

- (i) मिलावटी सामानों की बिक्री यानि कि उत्पाद में कुछ घटिया चीजें मिलाकर बेचना
- (ii) बेहतर माल की बिक्री यानि कि वास्तविक उत्पाद के बदले थोड़ी चीजों की बिक्री
- (iii) उप-मानकों के सामानों की बिक्री यानि ऐसे सामानों की बिक्री, जो निर्धारित गुणवत्ता मानकों की पुष्टि नहीं करते हैं
- (iv) नकली उत्पाद बेचना
- (v) नापतौल में धोखाधड़ी करना
- (vi) जमाखोरी और कालाबाजारी के कारण मूल्य में कमी और वृद्धि करना
- (vii) उत्पाद पर कीमत तय होने के बावजूद अधिक कीमत लेना
- (viii) खराब उत्पाद आपूर्ति
- (ix) भ्रामक विज्ञापन अर्थात् विज्ञापन ऐसे जो किसी उत्पाद या सेवा की बेहतर गुणवत्ता ग्रेड या मानक के झूठा होने का दावा करना
- (x) खराब सेवा देना जबकि गुणवत्ता पर सहमति देना
- (xi) ई-कामर्स अब उन कानूनों द्वारा शासित होगा जो प्रत्यक्ष बिक्री पर लागू होते हैं। सभी ई-कामर्स प्लेटफार्म को विक्रेता के विवरण जैसे उनका पता-वेबसाइट ई-मेल आदि का विवरण देते हैं और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए उनकी वेबसाइट पर अनुबंध और वारंटी की वापसी की शर्तों से सम्बन्धित अन्य शर्तें दी जाती हैं।

उपरोक्त उदाहरण वस्तुओं और सेवाओं के संदर्भ में उपभोक्ताओं के शोषण को दर्शाते हैं। भारत जैसे लोकतांत्रिक देश में क्या ऐसा होना उचित है? इसलिए उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सरकारी या गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) द्वारा अपनाये गए उपायों से उपभोक्ताओं को संरक्षण प्राप्त होता है।



टिप्पणी

विपणन



टिप्पणी

भारत में उपभोक्ता शोषण के उदाहरण

- कोका-कोला को लोगों के उपयोग के लिए इस पेय आपूर्ति में नुकसानदायक मिलावट होने का दोषी पाया गया था जिसे राज्य उपभोक्ता आयोग ने उपभोक्ता को 1 लाख रुपये हर्जाने के रूप में देने की सजा बरकरार रखी है।
- टेलीविजन सेट के विक्रेता ने सेवा चार्ज के रूप में 500 रुपये चार्ज किए जबकि उन्होंने वारंटी समय के भीतर ही सेट की मरम्मत की।
- यात्रियों को गुमराह करने की कोशिश में अनेकों यात्रियों को एक ही ट्रेन में एक ही सीट के लिए टिकट दे देना।
- खाते में पर्याप्त शेष नहीं होने पर चेक जारी करने के लिए बैंक ने 50 रुपये की जुर्माने का नियम लगा रखा है।
- खाना पकाने वाली गैस सिलेंडर में भरी गैस का कम होना।

### 17.3 उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

उपभोक्ता संरक्षण का एक विशाल एजेंडा है। इसके अंतर्गत उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित किया जाता है यह उनकी समस्याओं के निवारण में भी उनकी मदद करता है। उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं और व्यवसायों दोनों के लिए अनिवार्य है।

उपभोक्ता के दृष्टिकोण में उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को निम्नलिखित बिन्दुओं से समझा जा सकता है।

1. **उपभोक्ता की अज्ञानता** : उपभोक्ताओं की व्यापक अज्ञानता के संदर्भ में उपभोक्ताओं को उनके लिए उपलब्ध अधिकारों और दायित्वों के बारे में शिक्षित करना आवश्यक है ताकि उपभोक्ता शोषण को रोका जा सके।
2. **असंगठित उपभोक्ता** : उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संगठन के रूप में संगठित होने की आवश्यकता है जो उनकी रुचि की सुरक्षा कर सके। हालांकि भारत में उपभोक्ता संगठन की स्थापना की गई है, उपभोक्ताओं को पर्याप्त सुरक्षा की आवश्यकता है जब तक कि ये संगठन उपभोक्ता के हितों की रक्षा और बढ़ावा देने के लिए पर्याप्त मजबूत नहीं बन जाते हैं।
3. **उपभोक्ताओं का व्यापक शोषण** : दोषपूर्ण और असुरक्षित उत्पादों, मिलावटी झूठे और भ्रामक विज्ञापन, जमाखोरी, कालाबाजारी इत्यादि जैसे बेइमानी, शोषणकारी और अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं को सुरक्षा की आवश्यकता होती है।



टिप्पणी

**व्यवसाय की दृष्टि में :** व्यवसाय को भी उपभोक्ताओं की रक्षा करने और उन्हें पर्याप्त रूप से संतुष्ट करने पर जोर देना चाहिए। निम्नलिखित कारणों से यह महत्वपूर्ण है-

1. **व्यवसाय में लम्बे समय तक रुचि बनाए रखना :** प्रबुद्ध व्यवसायियों को यह बात पता होनी चाहिए कि यह अपने ग्राहकों को संतुष्ट करना उनके दीर्घकालिक हित में है। एक संतुष्ट ग्राहक न केवल बार-बार उस उत्पाद को खरीदता है। अपितु भावी ग्राहकों को लाभान्वित करने में और ग्राहक बढ़ाने में भी मदद करता है।
2. **व्यवसाय में सामाजिक संसाधनों का प्रयोग :** व्यावसायिक संगठनों द्वारा समाज के संसाधनों का उपयोग किया जाता है जो समाज से सम्बन्धित होते हैं और इस प्रकार, ऐसे उत्पादों की आपूर्ति और ऐसी सेवाओं को प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी उन पर है जो सार्वजनिक हित में है।
3. **सामाजिक दायित्व :** एक व्यवसाय का विभिन्न हितकारी समूहों के प्रति सामाजिक दायित्व होता है। व्यापारिक संगठन वस्तुओं को बेचकर पैसा कमाते हैं और उपभोक्ताओं को सेवाएं प्रदान करते हैं इसलिए उनकी रुचि का अच्छी तरह ध्यान रखना आवश्यक है।
4. **नैतिक दायित्व :** यह एक व्यवसायी का दायित्व होता है कि वह ग्राहक के प्रति नैतिकता का परिचय दे और उसके साथ शोषण न होने दे।
5. **सरकार का हस्तक्षेप :** कोई भी व्यापार या व्यवसायी शोषण गतिविधियों में यदि शामिल है तो वह सरकारी हस्तक्षेप को आमंत्रित करता है। जिससे कम्पनी की छवि को खराब होने का खतरा हो सकता है।



### पाठगत प्रश्न-17.1

1. अपने दैनिक जीवन के पाँच उदाहरण दें, जिसमें आप खुद को एक उपभोक्ता के रूप में देखते हैं।
2. उपभोक्ता शोषण को पहचानें और सामने दिए गए बॉक्स (×/ ) में सही, गलत का निशान लगाएं  
 (अ) हल्दी पाउडर में पीला रंग मिलाकर बेचना ( )  
 (ब) एक टेबल फैन खरीदना जिस पर दो साल की वारंटी है। ( )  
 (स) एक नूडल का पैकेट जिसपर 100 ग्राम वजन लिखा है पर वह वास्तव में 80 ग्राम ही है।
3. एक यात्री एक डिलक्स बस में यात्रा करता है और उसकी सीट बिल्कुल आरामदेह नहीं है।

17.4 उपभोक्ता के अधिकार



चित्र 17.1 उपभोक्ता अधिकार

- सुरक्षा का अधिकार :** सुरक्षा के अधिकार का अर्थ उन वस्तुओं और सेवाओं के विपणन से बचाव का अधिकार जिससे जीवन और संपत्ति को खतरा हो सकता है। तत्काल उपलब्ध वस्तुओं और सेवाओं से न केवल उनकी तुरंत की जरूरत पूर्ण होती है बल्कि उसमें उनका लम्बे समय तक रुचि बनी रहनी चाहिए। सामान खरीदने से पहले उपभोक्ताओं को उत्पादों की गुणवत्ता (आईएसआई, एगमार्क) के साथ उत्पादों और सेवाओं की गारंटी पर जोर देना चाहिए।
- सूचना देने का अधिकार :** यह अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए गुणवत्ता की मात्रा, शक्ति, शुद्धता मानक और माल की कीमत के बारे में सूचित किए जाने के अधिकार के लिए संदर्भित करता है। यह उसे उच्च दबाव पर बेचने वाली तकनीकों के शिकार होने से रोकने और बुद्धिमानी से निर्णय लेने में सक्षम करेगा।
- चयन का अधिकार :** इसका अर्थ है कि प्रतिस्पर्धा कीमतों पर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं के लिए संतुष्ट होने का अधिकार। एकाधिकार के मामले में इसका मतलब उचित मूल्य पर संतोषजनक गुणवत्ता और सेवा का आश्वासन दिया जाना है।
- सुनने का अधिकार :** इसके अंतर्गत उपभोक्ता के हित के लिए उचित मंच प्रदान किया जाता है और उपभोक्ताओं के कल्याण पर विचार करने के लिए गठित विभिन्न मंचों से उसका प्रतिनिधित्व किया जाता है। उपभोक्ताओं को गैर-राजनीतिक और गैर-वाणिज्यिक उपभोक्ता संगठन से होना चाहिए जोकि उपभोक्ताओं से सम्बन्धित

मामलों में सरकार और अन्य निकायों द्वारा गठित विभिन्न समितियों में प्रतिनिधित्व कर सकें।

5. **निवारण पाने का अधिकार** : इससे तात्पर्य है कि अनुचित प्रथाओं या बेइमानी से शोषण के विरुद्ध उपभोक्ता की वास्तविक शिकायतों के उचित निपटान का अधिकार।
6. **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार** : इसके अंतर्गत उपभोक्ता को जीवन भर एक उपभोक्ता होने के नाते ज्ञान और कौशल को जानने का अधिकार होता है। उपभोक्ता की अवहेलना या शोषण विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों के उपभोक्ताओं के साथ ज्ञान का अभाव मुख्य कारण होता है उनके शोषण का।



टिप्पणी

### 17.5 एक उपभोक्ता के दायित्व

1. **उपभोक्ता को अपने अधिकारों के विषय में पता होना चाहिए** : उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम के तहत एक उपभोक्ता को अपनी सुरक्षा का चयन का अधिकार प्राप्त होता है, लेकिन ये अधिकार तभी फायदेमंद होते हैं जब वह इन अधिकारों के विषय में जागरूक होता है। एक उपभोक्ता शोषण के खिलाफ केस कर सकता है और जब आवश्यकता पड़े तो वह अपने अधिकारों के प्रति जागरूक रहे।
2. **सतर्क उपभोक्ता** : एक उपभोक्ता को विक्रेता की बातों पर आंख बंद करके भरोसा नहीं करना चाहिए। उसे विक्रेता से उत्पाद या सेवा के विषय में पूरी जानकारी लेनी चाहिए।
3. **शिकायतों के निवारण के लिए शिकायत पत्र भरना**: बहुत बार ऐसा होता है कि उपभोक्ता उत्पाद या सेवाओं का नुकसान स्वयं ही सह रहा होता है। एक उपभोक्ता को छोटी-छोटी हानि के लिए शिकायत करनी चाहिए। उपभोक्ता की यह जागरूकता विक्रेता को अपने उत्पाद और सेवाओं की ओर बेहतर बनाने की ओर ध्यान केन्द्रित करती है।
4. **उपभोक्ता को गुणवत्ता पर ध्यान देना चाहिए** : उप-मानक वस्तुओं, मिलावटी उत्पादों की आपूर्ति की समस्याओं को केवल तभी हल किया जा सकता है जब उपभोक्ता गुणवत्ता के निशान जैसे (आईएसआई) चिन्ह, एगमार्क चिन्ह इत्यादि को सामान या सेवाओं की खरीद के लिए देखता है।
5. **विज्ञापन पर भरोसा नहीं करना चाहिए** : विज्ञापन अक्सर उत्पाद या सेवाओं के गुणों को बढ़चढ़कर बताते हैं। उपभोक्ता को विज्ञापन में दिखाए गए उपयोग के साथ उत्पाद के वास्तविक उपयोग की तुलना करनी चाहिए और यदि आवश्यक हो तो विज्ञापन को अतिशयोक्ति से रोकने पर जोर देना चाहिए।
6. **बिल लेने पर जोर** : शिकायत दर्ज करने के लिए उपभोक्ता को खरीद के प्रमाण की



टिप्पणी

आवश्यकता होती है और एक बिल ही इस बात का प्रमाण होता है कि उपभोक्ता ने सामान या सेवा के लिए भुगतान किया है। एक विक्रेता नकद बिल देने के लिए बाध्य होता है, भले ही खरीददार बिल न मांगे।

7. **उपभोक्ता समाज का गठन करें :** ऐसे उपभोक्ता समाज का निर्माण करें जो उपभोक्ताओं को लुभाने और विक्रेताओं द्वारा उन्हें शोषण से बचाने में उनकी रुचि को सुरक्षित रखने में सक्रिय भूमिका निभा सके।
8. **पर्यावरण के अनुकूल हों :** उपभोक्ता को अपने पर्यावरण का सम्मान करना चाहिए जिससे कचरा हटाने और प्रदूषण से बचाने में मदद मिल सके।



**पाठगत प्रश्न-17.2**

1. एक उपभोक्ता होने के कारण आप उसके अधिकारों को सूचीबद्ध करें-
2. निम्नलिखित उदाहरणों में उल्लंघन किए जा रहे उपभोक्ता के प्रासंगिक अधिकारों की पहचान करें।
  - (अ) एक एसिड की बोतल बिना उसके ढक्कन को सील किए बेची जा रही है।
  - (ब) दवाई बिना किसी समय सीमा की तिथि एवं निर्माण की तिथि के बेची जा रही है।
  - (स) विक्रेता द्वारा उपभोक्ता पर दबाव बनाया जाना कि उसके पास जो उत्पाद है वह ले लो।
  - (द) एक सामान्य उपभोक्ता जिसे उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी नहीं है और उसे शिकायत करने की सही प्रक्रिया की भी जानकारी नहीं है।
3. निम्नलिखित चिन्हों का मिलान उत्पाद की गुणवत्ता के आधार पर करें-

गुणवत्ता को दर्शाते चिन्ह

उत्पाद

I.



(अ) संसाधित भोज्य पदार्थ

II.



(ब) कृषि सम्बन्धी उत्पाद

III.



(स) आभूषण

IV.



(द) औद्योगिक उत्पाद

## 17.6 उपभोक्ता संरक्षण के तरीके और साधन

भारत में एक बड़ी संख्या में उपभोक्ता हैं जो गरीबी रेखा के नीचे हैं, वे अशिक्षित और अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं हैं इसलिए उपभोक्ता सुरक्षा की वह स्थिति यहां नहीं है जो विकसित देशों की है। भारत में इसे एक सामाजिक आंदोलन के रूप में लेना होगा। जिसमें सभी क्षेत्रों के लोगों को अपनी भूमिका निभानी होगी।

भारत में उपभोक्ता संरक्षण के कुछ तरीके और साधन निम्नलिखित हैं-

1. **व्यवसाय द्वारा स्व-नियमन** : बड़े-बड़े व्यवसायियों ने यह महसूस किया है कि वे उपभोक्ताओं को महत्व देकर ही लंबे समय तक समृद्ध और विकसित हो सकते हैं। सामाजिक रूप से जिम्मेदार कंपनियां अपने उत्पाद की गुणवत्ता को बनाकर रखती हैं। सामाजिक रूप से जिम्मेदार कंपनियां अपने उत्पाद की गुणवत्ता को बना कर रखने के लिए अपने ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत निवारण कर देती हैं।
2. **व्यावसायिक संघ** : फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर ऑफ कॉमर्स एवं इंडस्ट्री (फिक्की) और भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई) जैसे विभिन्न व्यावसायिक संगठनों ने आचार संहिता तैयार की है जो ग्राहकों की समस्याओं से निपटने के लिए दिशा-निर्देश प्रदान करते हैं।
3. **जागरूकता कार्यक्रम** : उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता के स्तर को बढ़ाने के लिए भारत सरकार ने विभिन्न उपायों की शुरुआत की है। यह लगातार जरनल ब्रॉशर, बुकलेट और विभिन्न पोस्टरों आदि के माध्यम से जानकारी देते हैं। आपने देखा होगा कि विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस 15 मार्च और राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस 24 दिसम्बर को प्रत्येक वर्ष मनाया जाता है।
4. **उपभोक्ता संगठन** : उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को उनके कर्तव्य और अधिकारों के विषय में जागरूक करने के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये संगठन विक्रेता द्वारा उनका शोषण करने में भी उन्हें शिकायत करने और उसके निवारण में मदद करते हैं।

इस प्रकार के संगठनों के उदाहरण निम्न हैं- सीईआरसी (उपभोक्ता शिक्षा एवं शोध संस्थान), अहमदाबाद वीओआईसीई (उपभोक्ता शिक्षा के हित में स्वैच्छिक संगठन) नई दिल्ली, सीजीएसआई (भारतीय समाज में उपभोक्ता मार्गदर्शन)

5. **सरकार** : भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए कानूनों का एक सेट तैयार किया है और सरकार द्वारा बनाये गए इन नियमों में सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण नियम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 है। इस अधिनियम ने निःशुल्क स्तरीय निवारण एजेंसियों, अर्थात् जिला फोरम, राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोग को प्रदान किया है।



टिप्पणी





टिप्पणी

6. **लोक अदालत** : लोगों की शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए लोक अदालत प्रभावी और किफायती है। परेशान पार्टी सीधे अपनी शिकायतों के साथ इस अदालत में जा सकती है और अपने मुद्दे पर उसी मौके पर चर्चा कर सकती है जिसके निर्णय भी तुरंत हो जाते हैं। स्पॉट बिलिंग के लिए लोक अदालत में बिजली की बिलिंग टेलीफोन की बिलिंग, सड़क दुर्घटना आदि के मामले उठाए जा सकते हैं। वास्तव में भारतीय रेलवे महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड और दिल्ली विद्युत बोर्ड लोक अदालतों को नियमित रूप से उसी क्षण शिकायतों का निपटारा के लिए रखते हैं।
7. **जनहित याचिका** : जनहित याचिका (पीआईएल) योजना के तहत कोई भी व्यक्ति समाज के हित में कानून की अदालत में जा सकता है। इसमें गैर-प्रतिनिधित्व वाले समूहों और हितों को कानूनी उपाय प्रदान करने के प्रयास किए जाते हैं। ऐसे समूहों में उपभोक्ता, अल्पसंख्यक, गरीब व्यक्ति, पर्यावरणविद् और अन्य भी शामिल हो सकते हैं। कोई भी व्यक्ति या संगठन, हालांकि शिकायत पर पक्षकार नहीं है, किसी भी सामाजिक अत्याचार के मामले में उपचारात्मक कार्यवाही के लिए अदालत का दरवाजा खटखटा सकता है।
8. **उपभोक्ता कल्याण निधि** : सरकार ने देश में स्वैच्छिक उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए एक उपभोक्ता कल्याण कोष बनाया है। विशेषकर यह ग्रामीण क्षेत्रों में है। इस निधि का उपयोग मुख्य रूप से परामर्श और मार्गदर्शन तंत्र उत्पाद परीक्षण प्रयोगशाला और उपभोक्ताओं को शिक्षा शिकायत में प्रशिक्षण और अनुसंधान के लिए एक सुविधा प्रदान करने के लिए किया जाता है।
9. **विधायी उपाय (वैधानिक उपाय)** : भारत में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा और व्यवसायियों के अनैतिक व्यवहार से बचाने के लिए कई कानून बनाए गए हैं। उनमें से कुछ नियम निम्न हैं-
  1. ड्रग नियंत्रक अधिनियम, 1950
  2. कृषि उत्पाद (ग्रेडिंग एवं मार्केटिंग) अधिनियम, 1937
  3. औद्योगिक (विकास एवं नियम) अधिनियम, 1951
  4. खाद्य अपमिश्रण की रोकथाम अधिनियम, 1954
  5. अनिवार्य वस्तु अधिनियम, 1955
  6. वजन और माप के मानक अधिनियम, 1956
  7. एकाधिकार और प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा अधिनियम, 1969
  8. कालाबाजारी की रोकथाम और आवश्यक आपूर्ति के रखरखाव, अधिनियम, 1980

9. भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986

इन अधिनियम में लगभग सभी का उद्देश्य और रुचि मुख्य रूप से दंडात्मक है, हालांकि इनमें से कुछ प्रवृत्ति में निवारक भी है।



### पाठगत प्रश्न-17.3

- रिक्त स्थान की पूर्ति
  - विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया जाता है.....
  - राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस..... को मनाया जाता है।
- उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न तरीकों और साधनों के विषय में बताइये।
- निम्नलिखित शब्दों का पूर्ण रूप लिखें-
  - (VOICE) वीओआईसीई
  - (CGSI) सीजीएसआई।



टिप्पणी

## 17.7 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पहली बार 1986 में पारित किया गया था और यह 1 जुलाई, 1987 से लागू किया गया। नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 को 9 अगस्त, 2019 को राष्ट्रपति की सहमति प्राप्त हुई और इसे 20 जुलाई, 2020 को लागू किया गया। उपभोक्ता संरक्षण, अधिनियम 2019 का मूल उद्देश्य समय पर प्रभावी प्रशासन और उपभोक्ताओं के विवादों के निपटारे के लिए अधिकारियों की स्थापना करके उपभोक्ताओं के अधिकारों को बचाना है।

### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की प्रमुख विशेषताएं-

- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना (सीसीपीए) : सीसीपीए अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा, संवर्द्धन और प्रवर्तन का प्रावधान है। सीसीपीए अनुचित व्यापार, व्यवहार, भ्रामक विज्ञापनों और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन से सम्बन्धित मामलों को नियंत्रित करता है। सीसीपीए के पास उल्लंघनकर्ताओं पर जुर्माना लगाने और माल वापस लेने या सेवाओं को वापस लेने के आदेश को पारित करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं को बंद करने और उपभोक्ता द्वारा भुगतान की गई कीमत की पुनर्संरचना का अधिकार होता है। केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के पास इस तरह के उल्लंघन की जांच के लिए एक समूह गठित किया है। सीसीपीए का नेतृत्व महानिदेशक द्वारा किया जाता है।



टिप्पणी

2. उपभोक्ता के अधिकार

- (1) उत्पाद या सेवा के विषय में जैसे गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, कीमत एवं उसके उच्चता के स्तर की जानकारी होनी चाहिए।
- (2) उत्पाद एवं सेवाओं के जोखिम से स्वयं को बचाना
- (3) व्यापार के अस्वस्थ एवं अनैतिक प्रक्रिया से सुरक्षा
- (4) वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रतियोगी कीमत के स्तर पर विभिन्नता या विकल्प होने चाहिए।

3. भ्रामक विज्ञापन के लिए निषेध और जुर्माना : केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) के पास भ्रामक या झूठे विज्ञापन (जैसी लक्ष्मी धनवर्षा मंत्र) के लिए 2 वर्ष तक के कारावास और निर्माता पर जुर्माना लगाने का अधिकार होगा और उस अपराध के साबित होने पर 50 लाख रुपये जुर्माना और 5 साल की कैद का प्रावधान है।

4. उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग : इस अधिनियम में राष्ट्रीय राज्य और जिला स्तरों पर उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (सीडीआरसीएस) की स्थापना का प्रावधान है। यह निम्नलिखित शिकायतों का निवारण करता है-

1. उत्पाद की अधिक कीमत लेना
2. अनैतिक व्यापारी गतिविधि
3. जोखिम वाले उत्पाद बेचना जिससे जीवन का खतरे में आये
4. दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा प्रदान करना।

5. ई. कामर्स को लेन-देन में शामिल करना: नए अधिनियम ने उपभोक्ता की परिभाषा को और बड़ा कर दिया है। इस परिभाषा के अंतर्गत अब कोई भी व्यक्ति शामिल हो सकता है जो ऑफलाइन या ऑनलाइन लेन-देन करता है, वह इलेक्ट्रॉनिक माध्यम, टेलीशापिंग, डायरेक्टर सेलिंग या मल्टी लेवल की मार्केटिंग भी हो सकती है। पहले के अधिनियम में विशेष रूप से ई.कामर्स के लेन-देन शामिल नहीं थे और इसको नये अधिनियम से जोड़ा गया है।

6. आर्थिक क्षेत्राधिकार में वृद्धि : नए अधिनियम के तहत संशोधित कुछ सीमाएं तय की गई हैं। तदनुसार, जिला फोरम अब उपभोक्ता शिकायतों पर विचार कर सकता है, जहां माल या सेवाओं का मूल्य रुपये 10,000,000 (भारतीय रुपये 1 करोड़) से अधिक नहीं है।



टिप्पणी

7. **शिकायतों को ई. फाइलिंग करना** : नये अधिनियम के अनुसार उपभोक्ता को निवास स्थान या उपभोक्ता के काम के स्थान के दायरे में स्थित न्यायिक उपभोक्ता फोरम के साथ शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है। यह खरीद के स्थान पर या विक्रेता के पंजीकृत कार्यालय से इसे दाखिल करने के उपलब्ध तरीके के विपरीत है। नए अधिनियम में उपभोक्ताओं के लिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से शिकायतें दर्ज करने और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से शिकायतों की सुनवाई कर पार्टियों की जांच के बाद निर्णय देने का प्रावधान है। इसका उद्देश्य प्रक्रियात्मक सुगमता प्रदान करना और उपभोक्ताओं के लिए असुविधा और उत्पीड़न को कम करना है।
8. **केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना** : केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) के रूप में नये नियामक प्रवर्तन की स्थापना का प्रस्ताव रखा है। सीसीपीए में एक महानिदेशक के नेतृत्व में एक जांच विंग होगी, जो उपभोक्ता कानून उल्लंघन की जांच कर सकती है। यदि किसी उपभोक्ता की शिकायत किसी भी बात से प्रभावित होती है तो सीसीपीए को स्वयं कार्रवाई करने के व्यापक अधिकार दिए गए हैं।
9. **उत्पाद के उत्तरदायित्व एवं दण्ड के परिणाम** : नए अधिनियम में उत्पाद दायित्व की अवधारणा को प्रस्तुत किया गया है और मुआवजे के लिए किसी भी दावे के लिए उत्पाद निर्माता, उत्पाद सेवा प्रदाता और उत्पाद विक्रेता को दायरे में लाता है। 'उत्पाद विक्रेता' शब्द में एक ऐसे व्यक्ति को शामिल किया गया है जो किसी व्यावसायिक उद्देश्य के लिए उत्पाद रखता है जैसे कि ई. कामर्स का प्लेटफार्म! ई.कामर्स प्लेटफार्म केवल प्लेटफार्म था एग्रीगेटर के रूप में कार्य करने वाली बात के बचाव को स्वीकार नहीं करता है। उत्पाद सेवा प्रदाताओं एवं उत्पाद विक्रेताओं की तुलना में निर्माताओं के लिए दायित्व/जोखिम बढ़ जाते हैं, यह देखते हुए नये अधिनियम के तहत, निर्माता उत्पाद देयता कार्रवाई में भी उत्तरदायी होंगे, जहां वह साबित करता है कि एक उत्पाद के निर्माण में कोई धोखाधड़ी नहीं की। देयता दावों में से कुछ अपवाद भी हैं जैसे कि उत्पाद विक्रेता का उत्तरदायी न होना जहां उत्पाद का दुरुपयोग या उसमें संशोधन किया गया है।
10. **अनुचित व्यापार व्यवहार** : नया अधिनियम अनुचित व्यापार प्रथाओं की एक विशेष व्यापक परिभाषा प्रस्तुत करता है, जिसमें उपभोक्ता द्वारा विश्वास में दी गई व्यक्तिगत जानकारी साझा करना भी शामिल है, जब तक कि इस तरह के खुलासे किसी अन्य कानून के प्रावधानों के अनुसार नहीं किए जाते हैं।



टिप्पणी

11. **विवाद समाधान के लिए वैकल्पिक प्रावधान** : नये अधिनियम में एक वैकल्पिक समाधान तंत्र की ओर ध्यान आकर्षित किया गया है जिससे विवाद का प्रक्रिया सरल और शीघ्र हो जाती है। यह विवादों का अतिशीघ्र निपटारा करेगा और उपभोक्ता अदालतों पर दबाव कम करेगा, जिनके पास पहले से ही कई मामले लंबित हों।

### 17.8 शिकायत कैसे करें?

कोई भी व्यक्ति उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के तहत निम्नलिखित संदर्भ में शिकायत दर्ज करा सकता है-

- (अ) एक या एक से अधिक उपभोक्ता
- (ब) कोई भी मान्यता प्राप्त स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ चाहे वह उपभोक्ता उस संघ का सदस्य हो या न हो।
- (स) केन्द्र या राज्य सरकार एवं
- (द) एक या अधिक उपभोक्ता जहां एक रुचि वाले कई उपभोक्ता हैं।
- (य) किसी उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में कानूनी उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि
- (र) जहां उपभोक्ता नाबालिग है वहां उसके माता-पिता, अभिभावक या कानूनी अभिभावक द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है।

### 17.9 उपभोक्ता की शिकायत को दर्ज करना

उपभोक्ता को फोरम में शिकायत करने से पहले यह सलाह दी जाती है कि वह उस पक्ष को उत्पाद (माल या सेवाओं) में खराबी आदि की शिकायत करें और देखें कि क्या उत्पादक या व्यवसायी उसके खराब समान को सुधारता है या उसे परिवर्तित कर देता है तो ठीक है और यदि वह इस बात से इन्कार कर देता है तब उस विवाद के लिए फोरम में शिकायत दर्ज की जा सकती है।

शिकायत दर्ज करने से पहले, उपभोक्ता को पहले यह तय करने की आवश्यकता होती है कि उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र उसके मामले में निहित है।

**उपभोक्ता मंच के अधिकार क्षेत्र** : एक उपभोक्ता को उपभोक्ता फोरम में अपनी शिकायत दर्ज करनी चाहिए, जिसमें मामले पर निर्णय लेने के लिए क्षेत्रीय और आर्थिक क्षेत्राधिकार दोनों हों। प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र की शिकायत को एक जिला फोरम (धारा-11), राज्य आयोग ( धारा-17) या राष्ट्रीय आयोग (धारा-21) के साथ स्थापित किया जाना चाहिए, जिसके आधार क्षेत्र में शिकायत दर्ज कराई जाती है। कुछ सामान्य क्षेत्राधिकार उपभोक्ता शिकायतें नीचे दिए गए मूल्य के संबंध में दर्ज की जा सकती हैं।

फोरम	राशि
● जिला फोरम	1 करोड़ तक
● राज्य आयोग	1 करोड़ से 10 करोड़ के बीच
● राष्ट्रीय आयोग	10 करोड़ से ज्यादा

**उपभोक्ता फोरम में शिकायत करने की प्रक्रिया-**

**चरण-1** शिकायत साधारण पेपर पर की जा सकती है, स्टाम्प पेपर पर यह जरूरी नहीं है।

**चरण-2** कार्रवाई का कारण बताते हुए आवश्यक तथ्यों के साथ शिकायत का मसौदा तैयार किया जाना चाहिए। उपभोक्ता द्वारा शिकायत में निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना आवश्यक है।

- (अ) शिकायतकर्ता एवं विरोधी पार्टी के नाम के साथ-साथ दोनों का पूरा विवरण दिया जाना चाहिए।
- (ब) उत्पाद की खरीद की तिथि, समय, मात्रा और भुगतान की गई राशि का विवरण
- (स) उस उत्पाद की खराबी जिसके कारण उपभोक्ता शिकायत दर्ज करता है
- (द) विशेषकर उस राहत की मांग जो शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज की गई है।
- (य) संख्या या सेवाओं एवं माल वितरण का विवरण।
- (र) उन सभी दस्तावेजों की प्रतियों को उपभोक्ता के विवाद के समर्थन में संलग्न किया जा सकता है जो कार्रवाई की दृष्टि से भी आवश्यक है जैसे- सामानों के बिल की प्रति, सेवा की प्रति, वारंटी कार्ड, व्यापारी को की गई शिकायत की प्रति जिसमें उसने खराब उत्पाद की क्षतिपूर्ति के लिए कहा था।

**चरण-3** दावा किए गए मुबावजे को शिकायत में निर्दिष्ट किया जाना चाहिए और इसके साथ उपभोक्ता रिफंड, हर्जाना, मुकद्दमेबाजी, व्यय आदि के लिए भी पूछ सकता है। लेकिन यह राशि अलग-अलग मदों के तहत और संबंधित उपभोक्ता मंचों के विशेष अधिकार क्षेत्र के अनुसार विस्तृत होनी चाहिए।

**चरण-4** क्षेत्राधिकार का बयान शिकायत में किया जाना चाहिए कि उपभोक्ता फोरम के अधिकार क्षेत्र में मामला कैसे आता है।

**चरण-5** सत्यापन शपथ पत्र को शिकायत के साथ लगाया जाना चाहिए जिससे यह पता चले कि शिकायत एवं उस पर किए गए दावे सही हैं।

**चरण-6** शिकायत पत्र के अंत में शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर होना चाहिए। उपभोक्ता इस मामले पर स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि से बहस करवा सकता है। जिला फोरम या राज्य आयोग के साथ की गई शिकायतों को तीन सेटों में दर्ज करने



टिप्पणी



टिप्पणी

की आवश्यकता होती है और जब राष्ट्रीय आयोग के साथ किया जाता है तो प्रत्येक विपरीत पार्टी के लिए अतिरिक्त सेटों के साथ 4 सेटों में भरे जाने की आवश्यकता होती है।

**चरण-7** शिकायत उस तारीख से दो साल के भीतर ही करनी होती है। देरी के लिए पर्याप्त तथ्यों को भी संलग्न किया जाना चाहिए ताकि शिकायत दर्ज की अनुमति दी जा सके।

**क्या शिकायतें की जा सकती हैं?**

‘शिकायतकर्ता’ का अर्थ है कि किसी शिकायतकर्ता द्वारा इस अधिनियम के तहत या उसके द्वारा प्रदान की गई राहत के लिए लिखित में कोई भी दायित्व जैसे कि-

- (i) किसी भी व्यापारी या सेवा प्रदाता द्वारा अनुचित व्यापार प्रथाओं या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं पर अनुचित अनुबंध लगाया गया हो।
- (ii) उसके द्वारा खरीदा गया सामान या उसके द्वारा खरीदे जाने के लिए सहमत एक या अनेक कमियों से युक्त है।
- (iii) किराये पर ली गई सेवा या किराये पर लेने पर सहमत सेवा कमियों से युक्त हैं।
- (vi) एक व्यापारी या एक सेवा प्रदाता, जैसा कि किसी भी मामले में हो सकता है उसने माल के लिए या शिकायत में उल्लिखित सेवाओं के लिए शुल्क लिया है उसकी कीमत ज्यादा ली गई है जैसे-
  - कीमत लागू होने या किसी अन्य कानून के तहत की गई हो। या
  - माल या ऐसे सामानों या किसी भी पैकेज पर प्रदर्शित की गई हो या
  - समय के बल पर उसके द्वारा किसी कानून के तहत उसके द्वारा प्रदर्शित मूल्य सूची पर प्रदर्शित किया गया है या
  - दोनों पार्टियां सहमत हैं।
- (v) जिन वस्तुओं का उपयोग करना जीवन और सुरक्षा के लिए खतरा है, उन्हें जनता के लिए बिक्री के लिए पेश किया जा रहा हो। जैसे
  - ऐसे सामानों की सुरक्षा से संबंधित मानकों का उल्लंघन जो समय के साथ या किसी कानून के तहत लागू होने के लिए आवश्यक है।
  - जहां व्यापारी को यह मालूम होता है कि वह उत्पाद या सेवा लोगों के लिए असुरक्षित है।
- (vi) जिन सेवाओं या वस्तुओं का उपयोग किया जाना है या उपयोग किए जाने पर जनता के जीवन की सुरक्षा को खतरा हो सकता है या होने की संभावना है और वह व्यक्ति

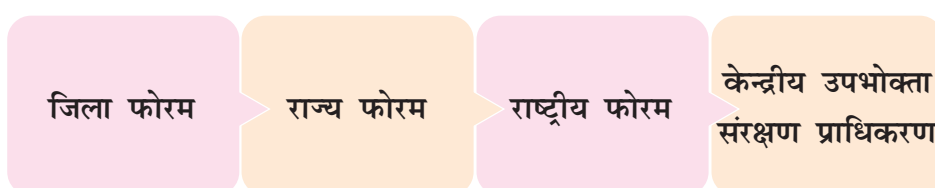
जो जानता है कि ऐसा होना संभव है जो जीवन और सुरक्षा के लिए हानिकारक है।  
(vii) उत्पाद देयता कार्रवाई के लिए दावा उत्पाद निर्माता उत्पाद विक्रेता या उत्पाद सेवा प्रदाता के खिलाफ हो सकता है।

**उपभोक्ता की राहत के लिए क्या सुविधा उपलब्ध है :** शिकायत की प्रवृत्ति और उपभोक्ता द्वारा मांगी गई राहत और मामले के तथ्यों के आधार पर निवारण/फोरम/आयोग निम्न राहतों में से एक या अधिक का आदेश दे सकता है-

- (अ) सेवाओं में या माल में संभावित दोषों को दूर करना।
- (ब) दोषयुक्त उत्पाद को परिवर्तित करना
- (स) भुगतान की गई राशि को वापस करना
- (द) अनुचित व्यापार प्रथाओं या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं को बंद करना या उन्हें दुबारा न करना।
- (र) बिक्री के लिए बाजार में उतारी गई खतरनाक सामग्री की वापसी।
- (ल) पीड़ित पक्ष को पर्याप्त धन वापसी का प्रावधान

**शिकायत दर्ज करने की समय सीमा :** एक पंजीकृत या साधारण डाक द्वारा शिकायत दर्ज नहीं की जानी चाहिए। उस तारीख के बाद दो साल के भीतर दायर किया जाना चाहिए जिस दिन समस्या सामने आयी। शिकायतकर्ता को शिकायत की चार प्रतियां और प्रत्येक विपक्षी पार्टी के लिए अतिरिक्त प्रतियां देना आवश्यक है।

### 17.10 शिकायतों के निपटारे के लिए मशीनरी



चित्र 17.2 शिकायतों के निपटारे के लिए मशीनरी

1. **जिला फोरम :** यह प्रत्येक जिले में राज्य सरकार द्वारा स्थापित की जाती है।
  - (अ) **संयोजन :** प्रत्येक जिला आयोग में शामिल होंगे (अ) एक अध्यक्ष और (ब) दो से कम सदस्य नहीं और केन्द्र सरकार के परामर्श से निर्धारित सदस्यों की संख्या से अधिक नहीं।
  - (ब) **अधिकार क्षेत्र :** जिला उपभोक्ता फोरम के समक्ष एक लिखित शिकायत की जा सकती है, जहां माल या सेवाओं का मूल्य और दावा किया गया जिसका





टिप्पणी

मुआवजा 1 करोड़ रुपये से अधिक नहीं है।

(स) अपील : यदि कोई उपभोक्ता जिला फोरम के निर्णय से संतुष्ट नहीं होता तो वह और इस आदेश के 30 दिनों के भीतर राज्य आयोग के समक्ष चुनौती दे सकता है।

2. राज्य आयोग : यह राज्य सरकार द्वारा महत्वपूर्ण राज्यों में स्थापित किया जाता है-

(अ) संयोजन : राज्य आयोग में शामिल होंगे-

(1.) एक अध्यक्ष और

(2.) चार से कम सदस्य नहीं और केन्द्र सरकार द्वारा निर्धारित संख्या से अधिक नहीं।

(ब) अधिकार क्षेत्र : राज्य आयोग के समक्ष एक लिखित शिकायत भरी जाती है जहां माल या सेवाओं की कीमत का दावा किया जाता है जिसका मुआवजा 1 करोड़ से 10 करोड़ के बीच बनता हो।

(स) अपील : यदि शिकायतकर्ता पक्ष राज्य आयोग के निर्णय से संतुष्ट नहीं होता है तो वह राष्ट्रीय आयोग में 30 दिन के अंदर अपील कर सकता है।

3. राष्ट्रीय आयोग : राष्ट्रीय आयोग की स्थापना 1988 में केन्द्रीय सरकार द्वारा की गई थी।

(अ) संयोजन : राष्ट्रीय आयोग के अंतर्गत

(1.) ए अध्यक्ष और

(2.) चार से कम सदस्य नहीं और निर्धारित संख्या से अधिक नहीं।

(ब) अधिकार क्षेत्र : इसके अंतर्गत शिकायतकर्ता वस्तु एवं सेवा की कीमत जो कि 10 करोड़ से ज्यादा है वह सीधे राष्ट्रीय आयोग में शिकायत दर्ज करा सकता है।

(स) अपील : आदेश पारित होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर सर्वोच्च न्यायालय को राष्ट्रीय आयोग के आदेश के खिलाफ अपील की जा सकती है।

4. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम : इस अवधारणा को सीपीए 2019 की प्रमुख विशेषताओं के तहत 17.7 में समझाया गया है।



**पाठगत प्रश्न 17.4**

1. उपभोक्ता के नाबालिग होने की स्थिति में शिकायत कौन दर्ज कर सकता है?
2. 'शिकायत' को परिभाषित करें।
3. आर्थिक क्षेत्राधिकार क्या है-
  - जिला फोरम
  - राष्ट्रीय आयोग
4. ऐसे तीन व्यक्तियों के नाम बताइये जो शिकायत दर्ज कर सकते हैं-



टिप्पणी

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986	प्रावधान	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019
कोई अलग नियामक नहीं	नियामक	केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना
एक उपभोक्ता अदालत में विक्रेता (प्रतिवादी) कार्यालय स्थित है जहां शिकायत की जा सकती है	उपभोक्ता अदालत	केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम भरी जा सकती है जहां शिकायतकर्ता रहता है या कार्य करता है
कोई प्रावधान नहीं उपभोक्ता सिविल कोर्ट का रुख कर सकता है लेकिन उपभोक्ता अदालत की नहीं	उत्पाद दायित्व	उपभोक्ता किसी उत्पाद या सेवा के कारण होने वाले नुकसान की भरपाई कर सकता है।
जिला: 20 लाख से ऊपर राज्य: 20 लाख से 1 करोड़ राष्ट्रीय: 1 करोड़ से ऊपर	धन-सम्बन्धी अधिकार	जिला: 1 करोड़ तक राज्य: 1 करोड़ से 10 करोड़ तक राष्ट्रीय: 10 करोड़ से ऊपर
कोई प्रावधान नहीं	ई.कॉमर्स	ई.कॉमर्स के लिए प्रत्यक्ष बिक्री के सभी नियम
कोई वैधानिक प्रावधान नहीं	मध्यस्थ सैल	न्यायालय मध्यस्थता के माध्यम से निपटान का उल्लेख कर सकता है



टिप्पणी



### पाठान्त प्रश्न

#### अति लघुउत्तरीय प्रश्न

1. उपभोक्ता का अर्थ बताइये।
2. उपभोक्ता संरक्षण क्या है?
3. उपभोक्ता जागरूकता का क्या अर्थ है?
4. उपभोक्ता शोषण के दो उदाहरण बताइये।
5. किसी भी चार मानक गुणवत्ता चिन्हों को लिखें।
6. राज्य आयोग में किस तरह के मामले दाखिल किये जा सकते हैं?

#### लघुउत्तरीय प्रश्न

1. राज्य आयोग के संयोजन और सीमा-रेखा को बताइये।
2. उपभोक्ता कल्याण फंड बनाने के पीछे के उद्देश्य को बताइये।
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अंतर्गत समस्या निवारण के लिए कौन केस दायर कर सकता है?
4. एक उपभोक्ता को उत्पाद खरीदते समय किन तीन बातों को ध्यान में रखना चाहिए।
5. भारत में उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ एवं भूमिका की व्याख्या करें।

#### दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता की व्याख्या करें।
2. सीपीए के अनुसार एक उपभोक्ता के अधिकारों को बताते हुए उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका को बताइये।
3. उपभोक्ता के लिए उपभोक्ता संरक्षण की विस्तृत व्याख्या करें।
4. एक दुकानदार द्वारा आपको कोई मसाला यह कहकर बेचा जाता है कि वह बहुत अच्छा और मिलावट रहित है। पर बाद में प्रयोगशाला में उसका परीक्षण करने पर पता चलता है कि उसमें मिलावट है। तब एक उपभोक्ता होने के नाते आप दुकानदार के विरुद्ध क्या प्रतिक्रिया अपनाएंगे?
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के तहत उपभोक्ता के लिए उपलब्ध समस्या निवारण के अंगों की व्याख्या करें।



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

17.1

2. (अ) ✓ (ब) × (स) ✓

17.2

1. (अ) प्रासंगिक कानून जो अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के उद्देश्य से है।  
 (ब) वे तरीके और साधन जो उपभोक्ता को प्राप्त होते हैं जिससे वह बेईमान व्यापारियों का निपटान कर सकता है।  
 (स) एक उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के दौरान प्रक्रिया का पालन करना।
2. (अ) सुरक्षा का अधिकार  
 (ब) सूचना का अधिकार  
 (स) चयन का अधिकार  
 (द) उपभोक्ता शिक्षण का अधिकार
3.
  1. (स) यह चिन्ह ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड (बीआईएस) कंपनी का है जो आभूषण की शुद्धता को प्रमाणित करता है।
  2. (द) आईएसआई चिन्ह औद्योगिक उत्पादों की गुणवत्ता का प्रतीक है।
  3. (ब) एगमार्क चिन्ह का प्रयोग कृषि उत्पाद की गुणवत्ता का प्रतीक है।
  4. (अ) यह चिन्ह फल उत्पादक का प्रतीक है।

17.3

1. विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस : 15 मार्च  
 राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस : 24 दिसम्बर
3. वीओआईसीई (उपभोक्ता शिक्षा के हित में स्वैच्छिक संगठन) सीजीएसआई (भारतीय सामाजिक उपभोक्ता निर्देशन)

17.4

1. यदि उपभोक्ता नाबालिग है तो उसकी तरफ से माता-पिता या कानूनी अभिभावक शिकायत दर्ज कर सकता है।
3. जिला आयोग : 1 करोड़ तक  
 राष्ट्रीय आयोग : 10 करोड़ से अधिक



टिप्पणी



टिप्पणी

### करें और सीखें

अपने परिवार अपने इलाके के लोगों से उन उत्पादों के बारे में पता करें जो उन्होंने खरीदे हैं जैसे किराने के सामान, कपड़े और टिकाऊ सामान जैसे रेडियो, टीवी, साइकिल, स्कूटर आदि।

10 सामानों की सूची बनाएं और उनके प्रयोग करने वाले लोगों से उन उत्पादों के विषय में पूछकर उनकी प्रतिक्रिया को प्रत्येक सामग्री के समक्ष लिखें जिनका सामना वो कर रहे हैं (जैसे सुरक्षा, जोखिम, खराब गुणवत्ता आदि)

अब उन समस्याओं के निवारण के लिए उपभोक्ता संरक्षण के अधिकारियों को लिखें साथ ही यह भी बताएं कि एक उपभोक्ता के अधिकारों का प्रयोग करके और जागरूक रहकर कैसे इस प्रकार की समस्याओं से बचा जा सकता है।

### रोल प्ले

एक उपभोक्ता जिसने एक हफ्ते पहले मोबाइल फोन खरीदा था वह उसे वापस करता है। उपभोक्ता की शिकायत यह है कि फोन पर बात बहुत मुश्किल से सुनाई देती है जब भी किसी से बात करते हैं। उपभोक्ता इस समस्या को सुधारना चाहता है-

**उपभोक्ता :** मैंने यह फोन पिछले हफ्ते खरीदा था पर शिकायत यह है कि जब किसी से बात करो तो सुनाई नहीं देता है।

**विक्रेता :** ठीक है, आपके पास वो बॉक्स है जिसमें यह पैक था?

**उपभोक्ता :** हाँ, यह मेरे पास है और उसकी रसीद भी है।

**विक्रेता :** मैं दुकान से बाहर जाता हूँ और आपको फोन करता हूँ जिससे मैं यह जान सकूँ कि वह समस्या कहां से आ रही है?

**उपभोक्ता :** ठीक है।

**विक्रेता :** हैलो! क्या आप वहां के मौसम के बारे में बता सकते हैं कि वह कैसा है?

**उपभोक्ता :** कोई जवाब नहीं...

**विक्रेता :** धन्यवाद, अब आप आ जाइये

**उपभोक्ता :** ठीक है

**विक्रेता :** हां इस फोन में समस्या है जिसके कारण सुनने में परेशानी हो रही है।

**उपभोक्ता :** यही कारण है कि फोन में आवाज ही नहीं आ रही है।

**विक्रेता :** मैं इस फोन को कंपनी में वापस भेजूंगा जहां इसकी पूरी तकनीकी जांच हो जाएगी।

## उपभोक्ता संरक्षण

इसके बदले में मैं आपको एक फोन देता हूँ थोड़े दिनों के लिए जिसे आप अपने पास रख सकते हैं कंपनी या तो आपको नया फोन देगी या इस समस्या को ठीक कर देगी। कंपनी द्वारा कोई भी निर्देश मिलने पर मैं आपको सूचित कर दूँगा।

**विक्रेता :** धन्यवाद आपकी मदद और सहयोग के लिए। मैं आपसे बाद में मिलता हूँ।

## मॉड्यूल-4

### विषय



टिप्पणी

# आपने क्या सीखा

