



214hi24

## उपभोक्ता जागरूकता

विभिन्न आवश्यकताओं को संतुष्ट करने के लिए लोग कीमतों का भुगतान करके वस्तुएं और सेवाएं खरीदते हैं। किन्तु क्या किया जाय यदि खरीदी गई वस्तुएं गुणवत्ता में बुरी, अनुचित मूल्यों वाली और मात्रा में कम माप वाली आदि पाई जाएं। ऐसी सभी स्थितियों में, संतुष्टि प्राप्त करने की बजाय, उपभोक्ता, विक्रेताओं द्वारा जिन्होंने वे वस्तुएं और सेवाएं बेची हैं, ठगा गया महसूस करते हैं। वे, यह भी महसूस करते हैं कि इस हानि का उन्हें उपयुक्त मुआवजा मिलना चाहिए। इसलिए ऐसे मामलों को ठीक करने के लिए कोई पद्धति होनी चाहिए। दूसरी ओर, उपभोक्ताओं को यह महसूस करना चाहिए कि उनके केवल अधिकार ही नहीं, कुछ उत्तरदायित्व भी हैं।



### उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप समझ सकेंगे:

- उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं और उपभोक्ता जागरूकता का अर्थ;
- उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता;
- भारत में उपभोक्ता संरक्षण पद्धति की व्याख्या;
- उपभोक्ताओं के अधिकारों और उत्तरदायित्वों का ज्ञान;
- उपभोक्ता न्यायालयों में शिकायत करने की विधियां;
- भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की चुनौतियों को जानना।

### 24.1 कुछ परिभाषाएं

पहले हमें एक उपभोक्ता, वस्तुओं और सेवाओं और उपभोक्ता जागरूकता का अर्थ जानना चाहिए।



टिप्पणी

● **उपभोक्ता कौन है ?**

आरम्भ में, हमें उपभोक्ता की परिभाषा जाननी चाहिए। उपभोक्ता, वस्तुओं और सेवाओं का क्रेता है। क्रेता की सहमति से वस्तुओं और सेवाओं का उपयोग करने वाला भी एक उपभोक्ता माना जाता है। किन्तु एक व्यक्ति, जो वस्तुएं और सेवाएं बाजार में पुनः बिक्री के लिए खरीदता है उपभोक्ता नहीं समझा जाता।

● **वस्तुएं और सेवाएं क्या है ?**

वस्तुएं वे उत्पाद हैं जिनका विनिर्माण या उत्पादन किया जाता है और उपभोक्ताओं को खुदरा और थोक विक्रेताओं के माध्यम से बेचा जाता है। सेवा से अभिप्राय, किसी भी प्रकार की सेवा से है जो संभावित उपभोक्ता को सुविधाओं के प्रदान करने सहित जैसे बैंकिंग, बीमा, परिवहन, बिजली या दूसरी ऊर्जा की पूर्ति, आवास, निर्माण कार्य, जल आपूर्ति, स्वास्थ्य, उत्सव, मनोविनोद आदि उपलब्ध कराई जाती है। इसमें निःशुल्क उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं या ठेके के अन्तर्गत की गई व्यक्तिगत सेवाएं शामिल नहीं होतीं।

● **उपभोक्ता जागरूकता**

उपभोक्ता जागरूकता से अभिप्राय निम्न के संयोग से है:

- (i) **उपभोक्ता द्वारा खरीदी गई वस्तु की उसकी गुणवत्ता के विषय में जानकारी :** उदाहरण के लिए, उपभोक्ता को मालूम होना चाहिए कि वस्तु स्वास्थ्य के लिए अच्छी है या नहीं अथवा उत्पाद पर्यावरण जोखिम आदि पैदा करने से मुक्त है या नहीं।
- (ii) **विभिन्न प्रकार के जोखिमों और उत्पाद को बेचने से सम्बन्धित समस्याओं की शिक्षा :** उदाहरण के लिए, किसी वस्तु की बिक्री का एक ढंग, समाचार पत्रों, दूरदर्शन आदि के माध्यम से विज्ञापन है। उपभोक्ताओं को विज्ञापनों के बुरे प्रभावों के विषय में उचित शिक्षा मिलनी चाहिए। उन्हें विज्ञापन की अंतर्सूची की भी जांच कर लेनी चाहिए।
- (iii) **उपभोक्ता के अधिकारों के विषय में ज्ञान :** पहले उपभोक्ता को यह जान लेना चाहिए कि उसे ठीक प्रकार के उत्पाद प्राप्त करने का अधिकार है। दूसरे, यदि उत्पाद किसी प्रकार दोषपूर्ण पाया जाता है तो उपभोक्ता को देश के कानून के अनुसार, मुआवजे के दावा करने का ज्ञान होना चाहिए।
- (iv) **उपभोक्ता को अपने उत्तरदायित्व का ज्ञान :** इससे यह अभिप्राय है कि उपभोक्ता को किसी प्रकार का अपव्ययी और अनावश्यक उपभोग नहीं करना चाहिए।

**24.2 उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता**

आजकल बाजार बहुत अधिक मात्रा में विभिन्न प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं से भरा पड़ा है। उत्पादकों और वस्तु के अन्तिम विक्रेताओं की संख्या भी कई गुना बढ़ चुकी है। इसलिए



टिप्पणी

यह जानना बहुत कठिन हो गया है कि यथार्थ उत्पादक या विक्रेता कौन है? उपभोक्ता के लिए व्यवहारिक रूप से यह सम्भव नहीं है कि वह उत्पादक या विक्रेता से व्यक्तिगत संपर्क कर सके। इसके अलावा विकसित सूचना प्रौद्योगिकी के युग में, उपभोक्ता और उत्पादक/विक्रेता के बीच भौतिक दूरी भी बढ़ गई है क्योंकि उपभोक्ता अपनी वस्तुएं टेलीफोन पर आदेश देकर या इंटरनेट आदि के माध्यम से घर बैठे प्राप्त करते हैं। इसी प्रकार, वस्तुओं में, यह जानना बहुत कठिन हो गया है कि कौन एक असली है। लोग सोचते हैं कि एक उत्पाद जिसका विज्ञापन आया है, अच्छी होनी चाहिए या उत्पादक जिसका नाम विज्ञापन के माध्यम से जाना गया है, अवश्य ही अच्छा उत्पाद बेच रहा होगा। किन्तु यह हमेशा सच नहीं हो सकता। कुछ विज्ञापनों में, उपभोक्ताओं को गुमराह करने के लिए अधिकतर सूचना जान बूझकर छुपा दी जाती है।

पैक किए हुए खाद्य पदार्थ, उत्पाद और दवाइयों पर समाप्ति की तारीख होती है जिसका तात्पर्य यह है कि वह विशिष्ट उत्पाद उस तारीख से पहले उपभोग कर लेना चाहिए और उस तारीख के पश्चात बिल्कुल नहीं। यह सूचना बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि यह उपभोक्ता के स्वास्थ्य से सम्बन्धित है। कभी-कभी ऐसा होता है कि या तो ऐसी सूचना उपलब्ध नहीं कराई जाती या उत्पादक जानबूझकर यह सूचना नहीं देता क्योंकि उपभोक्ता ने इसके विषय में नहीं पूछा या उत्पाद पर लिखे हुए निर्देश पर ध्यान नहीं दिया।

यह भी बहुत बार होता है कि उपभोक्ता वस्तुएं और सेवाएं बिना बिल के खरीदता है या विक्रेता बिल नहीं देता। यह उत्पाद पर सरकार को दिए जाने वाले कर को बचाने के लिए किया जाता है। इस प्रकार का कर मूल्य वृद्धि कर (VAT) कहलाता है। यदि इस कर को शामिल कर लिया जाता है तो उत्पाद की कीमत, कर के कारण अधिक हो जाएगी और उसके अनुसार बिल देने से वह प्रमाणित हो जायेगा। परन्तु उपभोक्ता को उत्पाद को नीची कीमत पर बेचकर, आकर्षित करने के लिए, विक्रेता कर कम कर देता है और बिल नहीं देता। क्योंकि कीमत कम होती है, उपभोक्ता बिल के लिए चिंता नहीं करता। ऐसा करने से दो समस्याएं पैदा होती हैं। एक तो, सरकार कर आगम से वंचित रह जाती है और दूसरे, उपभोक्ता को हानि उठानी पड़ सकती है यदि उत्पाद दोषपूर्ण है। वह न तो उत्पाद को वापस कर सकता है और न ही शिकायत कर सकता है, क्योंकि क्रय को प्रमाणित करने के लिए कोई बिल नहीं है।

दूसरी मुख्य समस्या यह है कि उपभोक्ताओं में एकता नहीं होती। उत्पादक और व्यापारी शक्तिशाली हो गए हैं क्योंकि उनके हितों की रक्षा के लिए उत्पादकों और व्यापारियों के संघ हैं। किन्तु क्रेता अब भी कमजोर और असंगठित हैं। फलस्वरूप क्रेताओं को छला और धोखा दिया जाता है।

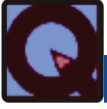
ऊपर दिए गए तर्कों के आधार पर उपभोक्ताओं के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे व्यापारियों और सेवा उपलब्ध कराने वालों की अनुचित व्यापार आचरणों से स्वयं को बचाकर रखें। उन्हें अपने अधिकारों की उपभोक्ता के रूप में जानकारी और उनका तुरन्त उपयोग करने की



टिप्पणी

आवश्यकता है। यह ध्यान देना चाहिए कि उपभोक्ता जागरूकता केवल उपभोक्ताओं के अधिकारों के विषय में नहीं है। यह एक भली प्रकार जानी पहचानी वास्तविकता है कि संसार में बहुत से उपभोक्ता, अपनी मौद्रिक शक्ति के कारण अविचार और अपव्ययी उपभोगों में संलग्न रहते हैं। इसने समाज को धनी उपभोक्ताओं और गरीब उपभोक्ताओं में बांट दिया है। इसी प्रकार, बहुत से उपभोक्ता, उपभोग के पश्चात बचे हुए कुड़ा करकट के सुरक्षित निपटान की चिंता नहीं करते जिससे पर्यावरण प्रदूषित होता है। उत्पाद की नीची कीमत का भुगतान करने से सहमत होकर, बिना बिल मांगे, बहुत से उपभोक्ता, अप्रत्यक्ष रूप से, सरकार को कर देने से बचने में विक्रेता की सहायता करते हैं। इसलिए उपभोक्ता जागरूकता में, उपभोक्ताओं को उनके उत्तरदायित्वों के बारे में शिक्षित करने की भी आवश्यकता है।

उपभोक्ताओं को भी, अधिक उत्तरदायित्व के साथ सरकार के साथ हाथ मिलाकर कार्य करना चाहिए।



### पाठगत प्रश्न 24.1

1. उपभोक्ता कौन नहीं है?
2. उत्पाद खरीदते समय उपभोक्ता को बिल क्यों लेना चाहिए?
3. मूल्य वृद्धि कर क्या है?

### 24.3 भारत में उपभोक्ता संरक्षण पद्धति

हमारे देश में उपभोक्ता शिक्षा के क्षेत्र में वैधानिक और प्रशासनिक शासन तन्त्र है। आपके लिए इसे समझना महत्वपूर्ण है। उपभोक्ता संरक्षण पद्धति एक ऐसी पद्धति है जिसमें उपभोक्ता, जब उन्हें वस्तुओं और सेवाओं के विक्रेताओं या निर्माताओं द्वारा ठगा जाता है, तो वे उपभोक्ता न्यायालयों में शिकायत कर सकते हैं और न्याय की मांग कर सकते हैं। इसमें उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के नियम और वे संस्थाएं शामिल हैं जो उपभोक्ताओं के अधिकारों की सहायता करने के लिए कानूनों को लागू कर सकती हैं। सरकार को धन्यवाद है कि उपभोक्ता शिक्षा पर विशेष ध्यान देते हुए, हमारे देश में अनेकों कानून बनाए गए हैं। इनका उद्देश्य, लोगों की उपभोक्ता के रूप में उनके अधिकारों और उत्तरदायित्वों को समझने और शोषण से संरक्षण में सहायता करना है। सरकारी विभागों और उपभोक्ता न्यायालयों के रूप में प्रभावित उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने वाली संस्थाओं की भी स्थापना की गई है। चलो, उनकी निम्न प्रकार व्याख्या करते हैं।

#### 24.3.1 सरकारी कानून

हमारे देश में, स्वतंत्रता से पहले भी, उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए, बहुत से सरकारी कानून थे। किन्तु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA) 1986 सबसे अधिक महत्वपूर्ण



टिप्पणी

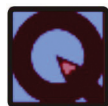
है और आपको उपभोक्ता के रूप में, आपके अधिकारों के उल्लंघन के विपरीत पूरा मार्गदर्शन और सहायता करता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम विशेष रूप से उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए बनाया गया है।

स्वतंत्रता प्राप्ति के पश्चात कुछ अन्य कानून बनाए गए जिनका उद्देश्य उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करना है। जैसे खाद्य पदार्थ मिलावट निरोधक अधिनियम (PFA) 1954, अनिवार्य वस्तु अधिनियम (ECA) 1955, भार और माप मापक अधिनियम (SWMA) 1976।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, देश में लाखों उपभोक्ताओं को सस्ता, सरल और शीघ्र न्याय दिलाने के उद्देश्य से बनाया गया। यह ऐसे न्याय को सुनिश्चित करता है जो कम औपचारिक, कम कागजी कार्यवाही वाला, देरी को कम करने वाला तथा कम खर्चीला है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम सभी वस्तुओं और सेवाओं पर लागू होता है जब तक कि विशेष रूप से छूट न दी गई हो। इसमें सभी निजी सार्वजनिक और सहकारी क्षेत्र शामिल हैं। यह उपभोक्ता को, नगरपालिका के अधिकारियों को, जो सभी सेवाएं जैसे सड़कों पर रोशनी, पीने का पानी, नालियां और स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराने में असफल रहते हैं, उपभोक्ता को न्यायालयों में चुनौती देने की भी शक्ति देता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में अभी वर्तमान में शामिल किए गए कुछ दूसरे उपाय हैं:

- उपभोक्ताओं को यह निश्चय करने की अनुमति दी जाती है कि वे कहां संरक्षण प्राप्त करना चाहते हैं?
- कोई कम्पनी अपनी पसंद के न्यायालय में न्याय प्राप्त करने के लिए बाध्य नहीं कर सकती।
- उपभोक्ता, कम्पनी के सेवा प्रदाताओं पर, अपनी व्यक्तिगत सूचना को विक्रेताओं जैसे बैंक, बीमा कम्पनी आदि को देने के लिए भी मुकदमा चलाने की अनुमति देता है।
- स्थावर सम्पदा के विकास कर्ताओं को व्यापारी के रूप में वर्गीकृत किया जाता है और उनके विपरीत उपभोक्ता न्यायालयों में मुकदमा चलाया जा सकता है।
- विदेशी एजेंसियां जो इ-कामर्स साइट के माध्यम से इंटरनेट पर या टेलीफोन पर क्रय-विक्रय करती हैं, अपने उत्पाद को नहीं बेच सकती जब तक कि उनका कार्यालय भारत में न हो। खरीदने से पहले, उन्हें अपने सामान की जांच का प्रबंध करना पड़ेगा या अपनी वस्तुओं को 30 दिन के अन्दर वापस देना पड़ेगा।
- अधिकारियों और हितधारकों जैसे राज्य सरकारों के डाक और टेलीफोन विभाग, पासपोर्ट कार्यालय, नगर निगम सेवाएं, केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना और रेलवे आदि अधिनियम इस अधिनियम से छूट मांग रहे हैं अन्यथा उन्हें भारी मुकदमेबाजी का सामना करना पड़ेगा।



### पाठगत प्रश्न 24.2

1. CPA, ECA और SWMA का पूरा नाम बताओ।
2. कोई विदेशी एजेंसी, भारत में अपना माल कैसे बेचेगी?



टिप्पणी

### 24.3.2 उपभोक्ताओं की शिकायतों को निपटाने वाली संस्थाएं

भारत के नागरिकों के लिए, जिला, राज्य और राष्ट्रीय, सभी स्तरों पर कार्य करने के लिए संस्थागत शासन तन्त्र है। दो प्रकार की संस्थाएं हैं : (i) सरकारी परिषदें और (ii) उपभोक्ता न्यायालय। इसके अलावा बहुत से गैर-सरकारी संगठन (NGO) भी हैं जो सरकारी नियमों के अन्तर्गत पंजीकृत हैं और पीड़ित उपभोक्ताओं को विभिन्न प्रकार की सहायता उपलब्ध कराते हैं।

#### (i) सरकारी परिषद

निम्नलिखित प्रवाह चार्ट को राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर सरकारी परिषदों को जानने के लिए पढ़ो।

#### सरकारी स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण शासन तंत्र



जैसा कि चार्ट में दिखाया गया है कि राष्ट्रीय स्तर पर एक केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CCPC) है जिसका संचालन उपभोक्ता मामलों के प्रभारी केन्द्रीय मंत्री द्वारा किया जाता है जो नई दिल्ली में है। राज्य स्तर पर, एक राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद (SCPC) हर राज्य में है जिसका संचालन राज्य सरकार में उपभोक्ता मामलों के प्रभारी राज्य मंत्री द्वारा किया जाता है।

#### उपभोक्ता न्यायालय

जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता न्यायालयों के प्रकार जानने के लिए निम्न प्रवाह चार्ट को पढ़ो।

#### भारत में उपभोक्ता न्यायालय



जैसा कि चार्ट में दिया गया है, उपभोक्ता न्यायालयों के भारत में तीन स्तर हैं। हर राज्य में जिला स्तर पर सबसे नीचे जिला उपभोक्ता फोरम होती हैं। वर्तमान में देश में 604 जिला अदालत हैं। बीच के स्तर पर, राज्य उपभोक्ता विवाद संरक्षण आयोग (SCDRC) है। देश में 35 राज्य आयोग हैं।

अंत में सबसे ऊपर एक सर्वोच्च संस्था है जिसे राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद संरक्षण आयोग (NCDRC) के नाम से जाना जाता है जो साथ-साथ देश में उपभोक्ता विवाद में, सस्ता, शीघ्र



टिप्पणी

और सरल संरक्षण प्रदान करने का कार्य करता है। उपभोक्ता न्यायालय अर्द्ध-न्यायिक प्रकृति की और लोगों के प्रति प्रत्यक्ष रूप से उत्तरदायी है। केन्द्रीय और राज्य सरकारें, इन अदालतों के कार्य के विषय में नीति बनाने के लिये उत्तरदायी होती हैं।

### 24.3.3 संरक्षण शासन तंत्र

अब प्रश्न उठता है कि एक उपभोक्ता जो अपने आपको ठगा गया समझता है, वह किस प्रकार न्याय अथवा मुआवजे के रूप में सहायता प्राप्त कर सकता है। इसके लिए वह किसी उपभोक्ता अदालत में एक लिखित शिकायत देकर, स्वयं या वकील के माध्यम से जा सकता है। विशेष न्यायालय जिसमें वह जा सकता है, वस्तु के मूल्य पर निर्भर करता है। 20 लाख रु. तक मूल्य की वस्तु या सेवा के मामले में प्रभावित उपभोक्ता, जिला उपभोक्ता अदालत के सामने एक लिखित शिकायत कर सकता है। यदि मूल्य 1 करोड़ रु. तक है तो राज्य आयोग में जा सकता है। अंत में 1 करोड़ से अधिक मूल्य के लिए उसे सहायता की स्वीकृति के लिए उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग में जाना चाहिए। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार सहायता 90 से 150 दिनों में मिल जानी चाहिए। यदि कोई उपभोक्ता जिला अदालत के फैसले से सन्तुष्ट नहीं है तो वह राज्य आयोग में चुनौती दे सकता है। यदि अब भी राज्य आयोग के निर्णय से वह सन्तुष्ट नहीं है तो वह उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग के पास जा सकता है।

### 24.3.4 आपको क्या करने की आवश्यकता है? शिकायत कैसे की जाय?

शिकायत करने के लिए पीड़ित उपभोक्ता के पास, उसके द्वारा खरीदे गए उत्पाद के नकद भुगतान की रसीद या बिल हमेशा होनी चाहिए। शिकायत का नमूना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा दी गई पुस्तक में दिया होता है। फिर उपभोक्ता को उचित श्रेणी का चुनाव करना चाहिए जिसमें वह शिकायत कर रहा है। ये श्रेणियां हैं, अनुचित व्यापार आचरण, सेवा में कमी आदि। तब शिकायत की प्रकृति का संक्षेप में वर्णन करना चाहिए। उपभोक्ता दोष और इसके निदान के विषय में स्पष्ट होना चाहिए। अर्थात् वस्तु को बदलना, कीमत राशि की वापसी या सेवा के विषय में मुआवजा। रसीद या अन्य प्रमाण के दस्तावेज आदि शिकायत के साथ लगा देने चाहिए। पूरे सैट की तीन कापियाँ होनी चाहिए। एक शिकायत करने वाले के लिए, एक दूसरी पार्टी के लिए जिसके विपरीत शिकायत की गई है और तीसरी उपभोक्ता अदालत के लिए। कुछ नाम मात्र की फीस शिकायत करने वाले द्वारा अदालत को बैंक ड्राफ्ट द्वारा भुगतान करनी पड़ती है।

यह बात ध्यान रखें कि जिस तारीख को दोष पाया जाता है उसके दो वर्ष के अन्दर शिकायत कर देनी चाहिए। यह खरीदने की तारीख पर निर्भर नहीं करता। प्रभावित व्यक्ति या तो व्यक्तिगत रूप से पेश हो सकता है, कोई प्रतिनिधि या एक वकील या पत्र भी भेज सकता है। यदि शिकायत करने वाले की मृत्यु हो चुकी है तो उसके कानूनी उत्तराधिकारी अदालत में जा सकते हैं। यदि व्यक्ति नीचे की अदालत के निर्णय से सन्तुष्ट नहीं हैं तो नीचे की अदालत के निर्णय के 30 दिन के अन्दर उच्च अदालत में अपील कर देनी चाहिए। ध्यान रहे कि, किसी प्रकार,





टिप्पणी

यदि अदालत यह सोचती है कि आपकी शिकायत निरर्थक है तो अदालत आप पर 10000 रु. तक जुर्माना कर सकती है। स्थानीय उपभोक्ता अधिकारी से मिलकर या वेबसाइट [ncdrc.nic.in](http://ncdrc.nic.in) and [core.nic.in](http://core.nic.in) आदि से अद्यतन नियमों की जांच कर लेनी चाहिए।

आजकल इन्टरनेट के माध्यम से विचारों का आदान प्रदान जीवन का एक ढंग हो चुका है। इसलिए शिकायत के बारे में मेल भी किया जा सकता है। ई-मेल आइ डी/वेबसाइट उत्पाद के कवर पर छपी होती है।

### 24.3.5 गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका

यदि उत्पादक/कम्पनी/विक्रेता पीड़ित व्यक्ति को साफ मना कर देता है तो गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण हो जाती है। कोई भी किसी गैर-सरकारी संगठन (NGOs) जैसे उपभोक्ता पीड़ा ([www.consumer.grievance.com](http://www.consumer.grievance.com)), भारत की उपभोक्ता मार्गदर्शक परिषद ([www.cgs\\_india.org](http://www.cgs_india.org)), सामान्य उद्देश्य ([www.commoncauseindia.org](http://www.commoncauseindia.org)) और उपभोक्ता अदालत ([www.consumer.org.in](http://www.consumer.org.in)) में शिकायत कर सकता है। गैर-सरकारी संगठन न केवल मुकदमा डालने में सहायता करते हैं बल्कि वे संभारतंत्र, मानव शक्ति और अन्य सहायता भी उपलब्ध कराते हैं। गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ताओं को अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में शिक्षित करने के बहुत से कार्यक्रम भी आयोजित करते हैं।

कोई भी 'जागो ग्राहक जागो' नाम के उपभोक्ता सहायता संगठन से भी सम्पर्क कर सकता है। यह लगभग प्रत्येक समाचार पत्र विज्ञापन के माध्यम से इसकी संपूर्ण सूचना उपलब्ध कराता है। ऑनलाइन शिकायत फार्म, साइट पर जाकर भी प्राप्त किया जा सकता है।

बैंकिंग, बीमा कर और टेलीफोन संचार से सम्बन्धित समस्याओं की कुछ अन्य वेबसाइट हैं :

- [www.banking\\_ombudsman.rbi.org.in](http://www.banking_ombudsman.rbi.org.in)
- [www.irdaindia.org](http://www.irdaindia.org)
- [www.incometaxindia.gov.in](http://www.incometaxindia.gov.in)
- [www.traai.gov.in](http://www.traai.gov.in)

### 24.3.6 शिकायत करने के आधार

सेवा में कमी, अधिनियम के अन्तर्गत, शिकायत करने के आधारों में से एक है। शब्द कमी को, कोई दोष, अपूर्णता, गुणवत्ता में कमी या अपर्याप्तता, निष्पादन की प्रकृति और तरीका जिसे बनाये रखना आवश्यक है को किसी व्यक्ति के द्वारा कार्य समझौते के आधार पर करने या किसी प्रकार की सेवा सम्बन्ध में अपर्याप्तता के रूप में परिभाषित किया गया है। किसी गलती करने वाले के द्वारा, अपनी कमी या दोषपूर्ण वस्तुओं और सेवाओं के लिए, मुआवजे का भुगतान करना पड़ता है।





टिप्पणी



### पाठगत प्रश्न 24.3

1. सरकारी परिषदों के नाम दो जो उपभोक्ताओं की शिकायतों को राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर सुनने का कार्य करती हैं।
2. राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर उपभोक्ता अदालतों के नाम दो।
3. उपभोक्ता अदालत में शिकायत कब की जा सकती है?

### 24.4 उपभोक्ताओं के अधिकार

वस्तुओं और सेवाओं का क्रय, आपको उपभोक्ता के रूप में कुछ अधिकार प्रदान करता है। वे निम्नलिखित हैं।

#### 24.4.1 सूचना का अधिकार

यह अधिकार, उल्लेख करता है कि विक्रेताओं और उत्पादकों को, उपभोक्ताओं को, कीमत, वजन, कम्पनी का ब्रांड, वस्तु के निर्माण और समाप्ति तिथियां, गुणवत्ता पहचान चिन्ह, संघटक, कम्पनी से सम्पर्क करने के सूत्र और इसी प्रकार वस्तु के बुद्धिमत्तापूर्ण चुनाव करने के लिए पर्याप्त और उचित सूचना उपलब्ध करानी चाहिए। सेवा क्षेत्र का एक उदाहरण निम्न है :

जब एक उपभोक्ता दिल्ली से बंगलौर की यात्रा का न्यूनतम किराया ज्ञात करने का प्रयास कर रहा था, उसे पता चला कि हवाई जहाज का किराया 1450 रु. और इससे अधिक है। उसने एक उड़ान चुनी जिसकी कीमत 1500 रु. तथा करें अतिरिक्त थी। उसे करों के घटक के विषय में कुछ पता नहीं था। जैसे ही वह बुकिंग के लिए गया, उसे पता चला कि 1500 रु. मौलिक किराया है और उस पर कर और दूसरी फीस की लागत अन्य 3445 रु. है और अन्तिम किराया 4945 रु. होगा।

हवाई और समुद्री जहाज कम्पनियां अधिक ईमानदार और पारदर्शी क्यों नहीं हो सकतीं और आरम्भ में ही वास्तविक किराया क्यों नहीं बताती। वे उपभोक्ताओं को जो उन्होंने पहले बताया उससे तीन गुना से अधिक किराया भुगतान कराके, क्यों भ्रमित करती हैं? आप को सावधान रहना है और ऐसे सेवा प्रदाताओं से पूर्ण सूचना प्राप्त करनी है जो सूचना का एक भाग छुपा लेते हैं जिसके आधार पर बाद में वे उपभोक्ताओं को परेशान करते हैं।

#### 24.4.2 चुनाव का अधिकार

उपभोक्ता को, क्या खरीदा जाय और क्या नहीं खरीदा जाए, इस विषय में चुनाव करने का अधिकार है। कभी-कभी, जब आप कोई सेवा प्राप्त करते हो या वस्तु खरीदते हो तो आप



टिप्पणी

ऐसा नहीं कर सकते क्योंकि आपको उन वस्तुओं का क्रय करने के लिये बाध्य किया जाता है जिन्हें आप खरीदना नहीं चाहते। दुकानदार शर्त रख देता है और आपके पास चुनाव की गुंजाइश नहीं रहती है। आप, उपभोक्ता के रूप में अपना चुनाव का अधिकार खो देते हैं। निम्न केस को पढ़ें :

जब सैन्थिल ने एक नए गैस के कनेक्शन के लिए प्रार्थना पत्र भेजा, तो उन्होंने इसकी जरा भी कल्पना नहीं की, कि यह उनकी कष्टमय यात्रा का पहला कदम होगा। वह कुमारन गैस ऐजेन्सी में, भारत गैस सिलिण्डर के लिए, यह सोचकर गए कि उन्हें 1500 रु. का भुगतान करना पड़ेगा बदले में उन्हें 7000 रु. का भुगतान करना पड़ा क्योंकि उन्हें ऐसे उत्पाद खरीदने पड़े जिनकी उन्हें बिल्कुल भी आवश्यकता नहीं थी जैसे प्रेशर कुकर, गैस लाइटर और एक पैकेट डिटरजेंट पाउडर भी। कारण यह है कि ऐजेन्सी ने इस बात पर दबाव दिया कि एक नये ग्राहक के लिए पूरी किट खरीदना अनिवार्य है। सैन्थिल ने उपभोक्ता ऑनलाइन संसाधन तथा अधिकार केन्द्र [Online Resource and Empowerment Centre (CORE)] को शिकायत की जिसने ऐजेन्सी को एक ई-मेल भेजा। एक सप्ताह के अन्दर उसे 5000 रु. वापस कर दिए गए। आम विश्वास के विपरीत, यह ग्राहक इस बात का एक साक्षी है कि किसी शिकायत को हल करने के लिए अधिक समय और वित्तीय हानि नहीं होती है। (India infoline News Service, Mumbai, April 2, 2009)

#### 24.4.3 सुरक्षा का अधिकार

यह अधिकार, ऐसी वस्तुओं के विक्रय के सम्बन्ध में संरक्षण उपलब्ध कराता है जो स्वास्थ्य और जीवन के लिए असुरक्षित हैं जैसे खाद्यों में मिलावट, दवाइयां, इलैक्ट्रॉनिक्स और ऐसी ही वस्तुएं।

#### 24.4.4 सुने जाने का अधिकार

यह अधिकार सुनिश्चित करता है कि उपभोक्ताओं के हितों पर उचित अदालतों में ठीक प्रकार से ध्यान दिया जायेगा। यह अधिकार भारतीय उपभोक्ताओं को यह भी शक्ति प्रदान करता है कि वे दोषपूर्ण उत्पाद और गलती करने वाले उत्पादक/कम्पनी/विक्रेता के विपरीत निडरता से आवाज उठा सकें।

#### 24.4.5 संरक्षण प्राप्त करने का अधिकार

धोखाधड़ी, छल और किसी अन्य अन्याय जिसकी व्याख्या पहले की जा चुकी है, के विषय में उपभोक्ता को अनुचित और शोषण करने वाली व्यापार नीति के कारण हानि होने पर मुआवजा मिल सकता है। संरक्षण अदालत अपने हस्तक्षेप के द्वारा उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने में सहायता कर सकती हैं। आओ कुछ मामलों को देखें जहां खुदरा व्यापारी, उपभोक्ताओं के संरक्षण के अधिकार की विशेष रूप से सेल लगाने पर बेची गई वस्तुओं में, अवहेलना करते हैं।



टिप्पणी

“एक व्यस्त डाक्टर ने 3 जोड़ी पैट सेल में कटौती की गई कीमत पर 2000 रु. प्रति पैट की दर से एक सुप्रसिद्ध ब्रांड वाले किसी विशेष खुदरा व्यापारी से खरीदीं। उसे यह जानकर बहुत आश्चर्य हुआ कि कुछ ही बार पहनने पर, इसके धोने से भी पहले कपड़ा फट गया। उनके शिकायत करने पर कम्पनी के शोरूम के मालिक ने एक जोड़ा वापस ले लिया और कहा कि इसे कम्पनी के गुणवत्ता विभाग को जांच के लिए भेजा जायेगा। एक वर्ष बीत गया है और उसे न तो कम्पनी से कोई उत्तर मिला है और न ही अपनी पैट वापस मिली है। क्या डाक्टर को खर्च की गई मुद्रा के लिए और पैटों के खरीदने में हुई असुविधा के लिए मुआवजा नहीं मिलना चाहिए? डाक्टर को एक उपभोक्ता के रूप में संरक्षण प्राप्त करने का अधिकार है।”

#### 24.4.6 उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

इसका तात्पर्य यह है कि उपभोक्ताओं की उन योजनाओं और सूचनाओं तक पहुंच होनी चाहिए जिससे कि वे खरीदने से पहले और बाद में बेहतर निर्णय ले सकें। उपभोक्ताओं के निर्देश और मार्गदर्शन सरकारी विभागों और गैर-सरकारी संगठनों द्वारा जारी किए जाते हैं। इससे उपभोक्ताओं को किसी वस्तु के क्रय के विषय में ठीक निर्णय लेने में सहायता मिलती है। व्यापार चिन्ह और लोगो चिन्हों की सत्यता को प्रमाणित करने के लिए जैसे आई.एस.आई. (ISI), एगमार्क (Agmark), बिस (BIS) और अन्य शिक्षा योजनाएं जनहित में की जाती हैं।



#### पाठगत प्रश्न 24.4

निम्नलिखित के विषय में एक शिकायत करने के लिए उपभोक्ता के उचित अधिकार का उल्लेख कीजिए :

1. एक पैकेट बन्द खाद्य पदार्थ को खाने के पश्चात एक व्यक्ति का बीमार पड़ना।
2. एक विक्रेता का क्रेता को वस्तु के किसी विशेष ब्रांड को खरीदने के लिए बाध्य करना और अन्य प्रकार की वस्तुओं को न दिखाना।
3. समीर एक कम्प्यूटर खरीदना चाहता है और विक्रेता से वास्तविक समग्राकृति जानना चाहता है।
4. रेखा को एक विक्रेता द्वारा धोखा दिया गया और वह एक शिकायत करना चाहती है।
5. रेशमा, जिला उपभोक्ता अदालत में, एक स्थानीय अस्पताल से, एक गलत रोग निदान के विपरीत, जिसके लिए उसे अनावश्यक रूप से 2 लाख रुपये व्यय करने पड़े, मुआवजा लेने के लिए गई है।
6. आपने दिल्ली सरकार के सम्बन्धित विभाग को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की एक पुस्तिका लेने के लिए प्रार्थना की है।



टिप्पणी

## 24.5 उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व

उपभोक्ता शिक्षा केवल उपभोक्ताओं के अधिकारों के बारे में ही नहीं है बल्कि उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्वों और उन्हें ईमानदारी और गम्भीरता से स्वीकार करने की भी है। आओ, हम यहां कुछ मामलों पर प्रकाश डालते हैं।

### 24.5.1 विज्ञापनों से व्यवहार करना

विज्ञापन हमारे जीवन के अभिन्न अंग बन चुके हैं। यदि हम उनसे बचना चाहें तो बच नहीं सकते। कम्पनियां अपने उत्पादों को, मनलुभाने वाले दृश्य दिखाकर और सुनाकर केवल उन भागों को दिखाकर, जो आंखों को चकाचौंध करते हैं और दूसरी मुख्य सूचनाओं को छुपाकर बेचना चाहते हैं। उपभोक्ताओं को ऐसे धोखे के विज्ञापनों से सावधान रहने की आवश्यकता है। बच्चे इसके सबसे बुरे शिकार बनते हैं। उन्हें ठीक प्रकार से मार्गदर्शन की आवश्यकता है।

### 24.5.2 गुणवत्ता प्रमाणित उत्पाद खरीदना

ऐसे बहुत से उत्पाद हैं जो प्रमाणित ऐजेन्सियों द्वारा अच्छी गुणवत्ता और उपभोग में सुरक्षित, होने के लिए प्रमाणित किये जाते हैं। उदाहरण के लिए भारतीय मानक संस्थान (ISI) बहुत सी उपभोक्ता वस्तुओं की गुणवत्ता की जांच करता है। यदि उचित पाया जाता है तो उत्पाद पर आई.एस.आई. (ISI) चिन्ह लगा दिया जाता है। बहुत से खाद्य उत्पादों के लिए गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए एगमार्क (AGMARK) की मुहर लगाई जाती है। उपभोक्ताओं को आई एसआई तथा एगमार्क चिन्हों वाले उत्पादों का चयन करना चाहिए। एक महत्वपूर्ण बात यह है कि खाद्य उत्पाद ओर दवाइयाँ खरीदने से पहले उपभोक्ताओं को उनकी समाप्ति की तिथि अवश्य देखनी चाहिए।

### 24.5.3 खरीद के बिल की मांग करना

प्रत्येक उपभोक्ता को अपनी वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के पश्चात बिल अवश्य मांगना चाहिए। बिल खरीद का प्रमाण है और यदि उपभोक्ता वस्तु खरीदने के पश्चात अपने को ठगा गया समझता है तो इसका प्रयोग न्याय प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। बिल के माध्यम से उपभोक्ता यह भी सुनिश्चित करता है कि सरकार उत्पाद पर कर प्राप्त करती है क्योंकि विक्रेता के लिए बिल पर टैक्स की राशि दिखानी अनिवार्य है। उपभोक्ता का यह कार्य उसे देश का एक उत्तरदायी नागरिक बनाता है।

### 24.5.4 हरित उपभोक्ता होना

एक उपभोक्ता को उन उत्पादों का उपभोग करना चाहिए जो हमारे पर्यावरण को हानि नहीं पहुंचाती हैं। प्लास्टिक थैली एक ऐसा उदाहरण है जिसने पर्यावरण को गम्भीर हानि पहुंचाई है। हमें जैविक निम्नीकरण उत्पादों को प्रयोग करना चाहिए जो समाप्त होने के पश्चात मिट्टी और पानी में आसानी से मिल सकें। इसी प्रकार, लोगों को बिजली गैस आदि की युक्तिगत



टिप्पणी

प्रयोग के द्वारा बचत करना चाहिए। उपभोक्ता कस्बों और शहरों में मोटर गाड़ी प्रदूषण के लिए भी उत्तरदायी हैं। उन्हें सार्वजनिक परिवहन प्रणाली और पर्यावरण अनुकूल वाहनों का प्रयोग करना चाहिए।

#### 24.5.5 उपभोक्ता प्रबन्धकों के रूप में

उपभोक्ता आपस में, स्वयं के लिए और किसी बस्ती या गांव की मौलिक आवश्यकताओं जैसे पीने के पानी, स्वास्थ्य आदि की पूर्ति उपलब्ध कराने के लिए, संगठित हो सकते हैं। यह सरकार ही है जो सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रबन्धक का कार्य करती है। किन्तु सरकारी विभागों को प्रायः ऐसी सेवाओं के अकुशल और अनियमित वितरण के लिए बदनाम किया जाता है। इसलिए ऐसी सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए उपभोक्ता संगठित हो सकते हैं। निम्न कहानी को पढ़िये।

#### उपभोक्ता प्रबन्धकों के रूप में (गुजरात से एक सच्ची कहानी)

गुजरात में 13000 से अधिक 'ग्रामीण पानी समितियां' हैं जो ग्रामीण स्तर पर सेवा प्रदान करने के लिए प्रबन्धक के रूप में कार्य कर रही हैं। ग्रामीण पानी समितियां ग्राम सभाओं में उपभोक्ताओं के माध्यम से बनाई जाती हैं। वे अपने गांवों की प्रणाली में परिवार स्तर पर, एक प्रबल स्वामित्व की भावना से पानी की आपूर्ति का प्रबन्ध करती हैं। वे पानी की गुणवत्ता की जांच भी करती हैं और उपभोक्ता स्तर पर गुणवत्ता का आश्वासन देती हैं।

लोगों को प्रबन्धक बनाने में समाज की संलग्नता से वितरण की लागत घटाने, समय से और पानी के कुशलतापूर्ण वितरण, पानी आपूर्ति प्रणाली की कुशलतापूर्ण मरम्मत, पानी के स्रोतों का कुशलता पूर्ण प्रयोग, नवीनतम शुल्क प्रक्रिया, पानी के स्रोतों की धारणीयता के उपाय, जैसे भूमि के पानी के रीचार्ज के लिए बांध और तालाबों का विकास करना जिससे कि क्षेत्र में पानी के स्रोतों को सुरक्षित रखने के लिए, प्रभाव पूर्ण प्रबन्ध हो सके सम्भव हुआ है।

भारत जैसे विशाल देश में सरकार के साथ उपभोक्ता का उत्तरदायित्व जुड़ा रहता है। आप अपने स्थानीय पानी, बिजली, सफाई बोर्डों, अपनी बस्ती की स्थानीय संस्था या अपने गांव की ग्राम सभा के साथ हाथ मिलाकर एक सृजनात्मक भूमिका अदा कर सकते हैं।

#### 24.6 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन के प्रमुख विषय

सफल उपभोक्ता आन्दोलन के लिए लोगों के शिक्षित होने की आवश्यकता है। भारत में न केवल जनाधिक्य है किन्तु सांस्कृतिक विभिन्नता तथा बहुत से अशिक्षित व्यक्ति भी हैं। इसलिए उपभोक्ता जागरूकता लाना एक बड़ा कार्य है। यह धीरे-धीरे बढ़ रही है और इस विषय में बहुत कुछ करना है। दो मुख्य विषय हैं (i) भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता फैलाना और (ii) समय से न्याय दिलाना। आओ, इनकी संक्षिप्त व्याख्या करें।



टिप्पणी

### 24.6.1 भारत में ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता

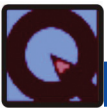
वैश्वीकरण और उदारिकरण के कारण गांवों में मध्य और उच्च आय जनसंख्या में वृद्धि से हमारे ग्रामीण बाजारों का भी विस्तार हो रहा है। इसलिए कम्पनियों अपने उत्पादों के साथ हमारे ग्रामीण बाजारों में भी पहुंच रही हैं। किन्तु भारत में ग्रामीण उपभोक्ता प्रायः अज्ञानी और अशिक्षित हैं। इसलिए, निर्माताओं, व्यापारियों और सेवा प्रदाताओं द्वारा उनका शोषण किया जाता है। ग्रामीण उपभोक्ताओं को नकली ब्रांड, दोगले उत्पाद, कम वारंटी और गारंटी, नकल, अनुपयुक्त कीमत, विभिन्नताओं की कमी और ऐसी ही समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इसलिए ग्रामीण क्षेत्रों में अधिक गंभीरता के साथ उपभोक्ता जागरूकता फैलाने की आवश्यकता है।

### 24.6.2 समय से न्याय दिलाना

आप जानते हैं कि न्याय में देरी न्याय को नकारना है। सिविल अदालतों के विपरीत, उपभोक्ता अदालतें, अर्द्ध-न्यायिक संस्थाएँ हैं जिन्हें शिकायतों के शीघ्र निपटान की एक सरल एवं संक्षिप्त प्रक्रिया अपनाने की आवश्यकता है। परन्तु बार-बार स्थगन राज्य सरकारों की ओर से जजों के पदों को भरने में देरी और अनावश्यक तकनीकियाँ उपभोक्ताओं की न्याय की प्रक्रिया को धीमा कर देती है। देरियां आमतौर पर कानून के तत्व को ही समाप्त कर देती हैं। निम्न केस को पढ़ो जो इन बिन्दुओं की व्याख्या करता है।

1993 के बीज रोपण मौसम में, अच्छी फसल देने वाले, संकर बीजों से, फसल का नुकसान होने के कारण महाराष्ट्र के 130 किसानों ने सामूहिक कार्यवाही के लिए मुआवजे का एक मुकदमा डाला। अंततः वे मुकदमा जीत गये। किन्तु इसमें 14 वर्ष लग गये जिस अवधि में 10 किसान मर गये थे।

सरकार ने 2003 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में ऐसी देरियों को समाप्त करने के लिए संशोधन किया जिसके अनुसार उपभोक्ता अदालतें कोई भी स्थगन नहीं दे सकतीं। किन्हीं विशेष परिस्थितियों में जहां ये करना पड़ जाता है अदालत को लिखित रूप में इसका कारण देना पड़ता है और उसे उचित सिद्ध करना पड़ता है।



### पाठगत प्रश्न 24.5

- एक उत्तरदायी उपभोक्ता के रूप में निम्न मामलों में आपको क्या करना चाहिए :
  - बहुत सी उपलब्ध ब्राण्डों में से एक बिजली की प्रेस खरीदना
  - आप ब्रेड तथा फ्रूट जैम खरीद रहे हैं
  - विक्रेता आपको चीजें पोलिथिन पैकेट में देता है
- एक उपभोक्ता की शिकायत के सम्बन्ध में न्याय में देरी के दो कारण दो।



टिप्पणी



### आपने क्या सीखा

- उपभोक्ता जागरूकता में खरीदे गये उत्पाद उनके स्वास्थ्य और पर्यावरण पर प्रभाव के साथ जानकारी और उपभोक्ता के अधिकार और उत्तरदायित्व शामिल हैं।
- उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता बहुत से कारणों से पैदा होती है जैसे बेची गई वस्तुओं और सेवाओं की त्रुटिपूर्ण गुणवत्ता, बिना बिल के बेचना, भ्रमित करने वाले विज्ञापन, उत्पाद और उत्पादक/विक्रेता के विषय में पूर्ण जानकारी का अभाव, बिना सोचे समझे और अपव्ययी उपभोग के कारण पर्यावरण प्रदूषण आदि।
- उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था में उपभोक्ता के हितों की रक्षा के कानून और संस्थान जो उपभोक्ता के अधिकारों की सहायता के लिए कानून को लागू करते हैं, सम्मिलित हैं।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (CPA) उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने का सबसे महत्वपूर्ण अधिनियम है।
- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CCPC) राष्ट्रीय स्तर पर और राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद (SCPC) राज्य स्तर पर सरकारी संस्थाएँ हैं जो उपभोक्ता के मामले में काम करते हैं। गैर-सरकारी संगठन भी सहायता करते हैं।
- भारत में उपभोक्ताओं की शिकायतों से संरक्षण के लिए उपभोक्ता अदालतों के तीन स्तर हैं। जिला उपभोक्ता अदालत सबसे नीची, राज्य उपभोक्ता (विवाद) संरक्षण आयोग (SCDRC) मध्य स्तर पर और सबसे ऊपर राष्ट्रीय उपभोक्ता (विवाद) संरक्षण आयोग (NCDRC)
- प्रभावित उपभोक्ता द्वारा या उसके प्रतिनिधि द्वारा या निश्चित फॉर्म द्वारा शिकायत की प्रकृति और बिल के साथ क्रय के दो वर्ष के अन्दर पत्र के माध्यम से शिकायत की जा सकती है। नाम मात्र की फीस का भी अदालत में भुगतान कर देना चाहिये।
- भारत में उपभोक्ता के अधिकारों में, सूचना का अधिकार, सुरक्षा का अधिकार, चुनाव का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, संरक्षण का अधिकार और उपभोक्ता की शिक्षा का अधिकार शामिल हैं।
- उपभोक्ता के उत्तरदायित्वों में विज्ञापनों से भ्रमित न होना, सशक्तिकरण के लिये पूर्ण सूचना प्राप्त करना, समाप्ति की तिथि चेक करना, गुणवत्ता की सुनिश्चितता की मोहर, बिल मांगना, अपव्ययी तथा बिना सोचे समझे उपभोग से बचना, पर्यावरण की सुरक्षा आदि शामिल हैं।



### पाठान्त प्रश्न

1. उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता क्यों है?
2. एक पीड़ित उपभोक्ता के रूप में शिकायत करने के लिए आपको क्या करना चाहिये।





3. भारत में उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था का वर्णन करो।
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रावधान दो।
5. भारत में उपभोक्ता के अधिकारों की संक्षिप्त व्याख्या कीजिये।
6. एक उत्तरदायी उपभोक्ता के रूप में आपको क्या करना चाहिए?
7. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के सम्मुख दो मुख्य चुनौतियों की व्याख्या करो।



### पाठगत प्रश्नों के उत्तर

#### पाठगत प्रश्न 24.1

1. एक व्यक्ति यदि वह वस्तुएं और सेवाएं पुनः बिक्री के उद्देश्य से खरीदता है, उपभोक्ता नहीं होता है।
2. यदि उपभोक्ता उत्पाद को जिसकी वह शिकायत करता है दोषपूर्ण पाता है तो उसे बिल उपभोक्ता अदालत में प्रस्तुत करना पड़ता है। बिल यह भी सुनिश्चित करता है कि सरकार को कर का भुगतान कर दिया गया है।
3. मूल्य वृद्धि कर

#### पाठगत प्रश्न 24.2

1. CPA- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम  
ECA- अनिवार्य वस्तु अधिनियम  
SWMA- वजन और माप के मान का अधिनियम
2. भारत में एक कार्यालय खोलकर

#### पाठगत प्रश्न 24.3

1. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CCPC) राष्ट्रीय स्तर पर और राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद, राज्य स्तर पर।
2. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद संरक्षण आयोग (NCDRC) राष्ट्रीय स्तर पर, राज्य उपभोक्ता विवाद संरक्षण आयोग (SCDRC) राज्य स्तर पर जिला उपभोक्ता फोरम (DCF) जिला स्तर पर
3. वस्तु के क्रय की तिथि के दो वर्ष के अन्दर



टिप्पणी

### पाठगत प्रश्न 24.4

1. सुरक्षा का अधिकार
2. चुनाव का अधिकार
3. सूचना का अधिकार
4. सुने जाने का अधिकार
5. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

### पाठगत प्रश्न 24.5

1. (अ) गुणवत्ता आश्वासन मोहर जैसे आई.एस.आई मार्क को देखिये।  
(ब) क्रय करने से पहले समाप्ति की तारीख की जांच करो।  
(स) प्लास्टिक की थैली को मना करो और एक कपड़े या जूट की थैली की मांग करो।
2. बार-बार स्थगन और सरकार द्वारा जर्जों की नियुक्ति में देरी।