



टिप्पणी

24

उपभोक्ता संरक्षण

हम प्रति दिन कोई न कोई वस्तु अथवा सेवा का क्रय करते रहते हैं। जो कुछ हम क्रय करते हैं उसके उपभोग एवं प्रयोग से हमें संतुष्टि प्राप्त होती है। लेकिन कभी-कभी ऐसा भी होता है कि हमें क्रय किए उत्पाद से संतुष्टि प्राप्त नहीं होती है। इसका कारण उत्पाद की गुणवत्ता में कमी, दुकानदार द्वारा अधिक मूल्य ले लेना, माल की कम मात्रा, गुमराह करने वाले विज्ञापन आदि हो सकते हैं। क्या हमें इन व्यवहारों को चलते रहना देना चाहिये? स्वाभाविक है, हमारा उत्तर 'नहीं' होगा। फिर क्या इन अनुचित व्यवहारों का कोई समाधान है? इसका उत्तर है उपभोक्ता संरक्षण की अवधारणा एवं व्यवहार, उपभोक्ताओं के अधिकार एवं कर्तव्य, उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिये कानूनी प्रावधान एवं तन्त्र। आइए, इस पाठ में इन सबके सम्बन्ध में विस्तार से जानें।



पाठगत प्रश्न 1क

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप :

- उपभोक्ता का अर्थ बता सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण की अवधारणा को स्पष्ट कर सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता को समझा सकेंगे;
- उपभोक्ता के अधिकार एवं दायित्वों का वर्णन कर सकेंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के मुख्य प्रावधानों का उल्लेख कर सकेंगे; और
- उपभोक्ता की शिकायतों को दूर करने के लिये व्यवस्था के संबन्ध में बता सकेंगे।



टिप्पणी

24.1 उपभोक्ता का अर्थ

आप यह जान चुके हैं कि उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो वस्तु एवं सेवाओं का उपभोग करता है या उनका उपयोग करता है। वस्तुएं या तो उपभोग्य हो सकती हैं जैसे कि गेहूँ का आटा, चीनी, नमक, फल इत्यादि या फिर टिकाऊ हो सकती हैं जैसे कि टेलीवीज़न, रैफरीज़रेटर, टोस्टर, मिक्सचर, साईकिल आदि। बिजली, खाना पकाने की गैस, टेलीफोन, परिवहन, फिल्म दिखाना सेवा की मर्दें हैं। सामान्यतः कोई व्यक्ति उपभोक्ता तभी कहलाता है जबकि वह वस्तु एवं सेवाओं का उपभोग करता है। लेकिन कानून की दृष्टि में उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो वस्तुओं अथवा सेवाएं का मूल्य के बदले प्रयोग करता है तथा वह व्यक्ति जो उपभोक्ता की सहमति से उन वस्तु एवं सेवाओं का उपयोग करता है।

उदाहरण के लिये, जब आपके पिता आपके लिये सेब खरीदते हैं तथा आप उनको खाते हैं तो आप और आपके पिता दोनों ही उपभोक्ता माने जायेंगे। इसी प्रकार आपके द्वारा स्कूल जाने के लिये टैक्सी किराये पर लेने पर आप उपभोक्ता माने जायेंगे। दूसरे शब्दों में कानून की दृष्टि में वह व्यक्ति उपभोक्ता माना जायेगा जो वस्तु एवं सेवाओं का क्रय करता है फिर चाहे वह उनका स्वयं उपयोग करता है या फिर दूसरे उनका उपभोग अथवा उपयोग करते हैं। लेकिन यदि कोई व्यक्ति वस्तुओं का पुनः विक्रय के लिये क्रय करता है (जैसे कि थोक विक्रेता, फुटकर विक्रेता आदि) या फिर अन्य किसी वाणिज्यिक कार्य के लिये क्रय करता है तो वह उपभोक्ता नहीं माना जायेगा।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत वस्तु एवं सेवाओं के संबन्ध में उपभोक्ता की परिभाषा अलग दी गई है।

- (क) वस्तुओं के संदर्भ में उपभोक्ता का अर्थ है वह व्यक्ति जो वस्तुओं का मूल्य चुकाकर क्रय करता है एवं वास्तविक क्रेता को छोड़कर अन्य व्यक्ति जो इन वस्तुओं का उपयोग करता है लेकिन ऐसा वह क्रेता की सहमति से करता है। (उपभोक्ता शब्द उस व्यक्ति के लिये प्रयोग नहीं होता है जो वस्तुओं को पुनः विक्रय के लिये अथवा अन्य किसी वाणिज्यिक उद्देश्य के लिये प्राप्त करता है)
- (ख) सेवाओं के संदर्भ में उपभोक्ता का अर्थ है (i) वह व्यक्ति जो सेवा अथवा सेवाओं को मूल्य चुकाकर प्राप्त करता है तथा (ii) इन सेवाओं से लाभान्वित होने वाला व्यक्ति लेकिन ऐसा वह सेवाएं प्राप्तकर्ता की अनुमति से करता है।

24.2 उपभोक्ता संरक्षण की अवधारणा

उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ है उपभोक्ता के हितों एवं अधिकारों की सुरक्षा। दूसरे शब्दों में इसका अभिप्राय व्यवसाय के धोखाधड़ी एवं अनैतिक आचरणों से उपभोक्ता को संरक्षण देने वाले उपायों से हैं तथा उनकी शिकायतों पर त्वरित कार्यवाही करने से है। व्यवसाय की सर्वाधिक अनियमितताएं जो उपभोक्ता का शोषण करती हैं इस प्रकार हैं :

- (क) मिलावटी वस्तुओं का विक्रय अर्थात बिक्री की वस्तु में घटिया गुणवत्ता की वस्तु की मिलावट करना।
- (ख) नकली वस्तुओं की बिक्री अर्थात वास्तविक वस्तु के स्थान पर उससे कम मूल्य की वस्तु को विक्रय करना।
- (ग) घटिया स्तर की वस्तु का विक्रय अर्थात निर्धारित गुणवत्ता मानक से नीचे स्तर की वस्तु का विक्रय करना।
- (घ) नकली वस्तुओं की बिक्री।
- (ङ) कम तौलने के लिये कम वजन के वेट एवं मापन का उपयोग करना।
- (च) जमाखोरी एवं काला बाजारी जिससे माल की कमी हो जाती है तथा मूल्यों में वृद्धि होती है।
- (छ) उत्पाद के निश्चित अधिकतम मूल्य से अधिक मूल्य वसूलना।
- (ज) दोषपूर्ण वस्तुओं की आपूर्ति।
- (झ) गुमराह करने वाले विज्ञापन अर्थात उत्पाद अथवा सेवा का श्रेष्ठ गुणवत्ता, श्रेणी अथवा मानक का झूठा दावा करना।
- (त) घटिया सेवाएं प्रदान करना अर्थात तय गुणवत्ता से नीचे स्तर की गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करना।

वस्तु एवं सेवाओं के संदर्भ में उपभोक्ता के शोषण के उपरोक्त उदाहरण हैं। भारत जैसे गणतन्त्र राष्ट्र में क्या हमें ऐसा होने देना चाहिए? इसीलिये सरकार एवं गैर सरकारी संगठनों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से किये गये उपाय उपभोक्ता संरक्षण का अंग है।

भारत में उपभोक्ता शोषण के उदाहरण

- दुकानदार ने टेलीविजन सैट की मरम्मत के लिए 200 रु. वसूल किए हालांकि यह मरम्मत उसने वारंटी अवधि में की।
- एक ही यात्रा के लिये एक ही दिन कई यात्रियों को टिकट बेचे गये जबकि सीट नम्बर एक ही था।
- एस बी आई ने 50 रु. दण्ड स्वरूप वसूले क्योंकि उसने ग्राहक को चैक बुक दी जबकि उसके खाते में चैक बुक जारी करने के लिये आवश्यक न्यूनतम राशि शेष नहीं थी।
- उपभोक्ता को गैस सिलेंडर की आपूर्ति की गई जो कि तोल में कम था।



टिप्पणी



टिप्पणी

24.3 उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता

व्यापार में अपनाये जाने वाले गलत एवं अनुचित तरीके तथा उनसे बचने में आम उपभोक्ताओं की असमर्थता 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 के कारण से होने वाली हानि से उनको बचाना एक उपभोक्ता का मूलभूत अधिकार है। लेकिन अज्ञानता या जागरूकता के अभाव के कारण उपभोक्ता अपने अधिकारों का उपयोग नहीं कर पाते हैं। अतः प्रचलित अनुचित व्यवहार एवं उपभोक्ताओं को भुक्तभोगी बनने की मजबूरी को ध्यान में रख कर यह आवश्यक है कि उनकी शिकायतों को दूर करने के लिये उन्हें शारीरिक सुरक्षा प्रदान की जाये, उनके आर्थिक हितों की रक्षा की जाये, उन्हें आवश्यक सूचना प्रदान की जाये तथा उत्पाद के संतोषजनक मानक हों और कानूनी उपाय किये जाएँ। उपभोक्ता संरक्षण के पक्ष में कुछ प्रमुख तर्क नीचे दिये गये हैं:

- (क) **सामाजिक दायित्व** : व्यवसाय को दिशा देने लिये कुछ सामाजिक एवं नैतिक मानदण्ड होने चाहिये। उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखना व्यवसाय का नैतिक दायित्व है। इस सिद्धान्त के अनुसार उत्पादक एवं व्यापारियों का यह कर्तव्य हो जाता है कि वे उपभोक्ताओं को सही गुणवत्ता एवं सही मात्रा में वस्तुओं को उचित मूल्य पर उपलब्ध करायें।
- (ख) **जागरूकता में वृद्धि** : आज उपभोक्ता व्यवसाय के अनुचित व्यवहार के विरुद्ध अपने अधिकारों के प्रति अधिक परिपक्व एवं सजग होते जा रहे हैं। ऐसे कई उपभोक्ता संगठन एवं संस्थाएँ हैं जो उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने का प्रयत्न कर रहे हैं, विभिन्न स्तरों पर उनकी समस्याओं को उठा रहे हैं तथा उनके अधिकारों को लागू करने में सहायता प्रदान कर रहे हैं।
- (ग) **उपभोक्ता संतुष्टि** : राष्ट्रपिता महात्मा गांधी ने एक बार विनिर्माता एवं व्यापारियों का आह्वान किया था कि अपने ग्राहकों को भगवान मानें। उपभोक्ता की संतुष्टि ही व्यवसाय की सफलता की कुंजी है। इसलिए व्यवसायी को उपभोक्ताओं को गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उचित मूल्य पर उपलब्ध करा कर उनके हित को साधने के लिये सभी कदम उठाने चाहिए।
- (घ) **सामाजिक न्याय का सिद्धान्त** : उपभोक्ताओं का शोषण भारत के संविधान में वर्णित राजकीय नीतिगत निदेशित सिद्धान्तों के विरुद्ध है। इस सिद्धान्त के अनुसार चलने के लिये विनिर्माता, व्यापारी एवं सेवा प्रदाताओं से अपेक्षा की जाती है कि वह गलत कार्यों से बचेंगे एवं उपभोक्ताओं के हितों का ध्यान रखेंगे।
- (ङ) **प्रन्यासिता का सिद्धान्त** : गांधीवादी दर्शन के अनुसार विनिर्माता एवं उत्पादक व्यवसाय के वास्तविक स्वामी नहीं हैं। संसाधनों की आपूर्ति समाज करता है। वह तो संसाधनों के न्यासी मात्र हैं इसलिये उन्हें समाज तथा उपभोक्ता के लाभ के लिये उन संसाधनों का प्रभावी ढंग से उपयोग करना चाहिए।



टिप्पणी

(ड) व्यवसाय का बने रहना एवं उसमें वृद्धि : व्यवसाय ने यदि अस्तित्व में रहना है एवं वृद्धि करना है तो उसे उपभोक्ताओं के हित में कार्य करना होगा। वैश्वीकरण एवं प्रतियोगिता में वृद्धि के कारण किसी भी व्यावसायिक संगठन के लिये कार्य करना कठिन होगा यदि वह अनुचित कार्य करेगा या फिर अन्तिम उपभोक्ता को सेवाएं देने में सुधार नहीं करेगा। इसलिये लंबे समय तक अपने हित को ध्यान में रखते हुए व्यावसायिक संगठनों को उपभोक्ता अभिमुखी बनना ही होगा।



पाठगत प्रश्न 24.1

- दिन प्रतिदिन में आप कब उपभोक्ता बनते हैं, कोई पांच उदाहरण दीजिए।
- उपभोक्ता शोषण की पहचान के लिये बॉक्स में (\sqrt{X}) का चिन्ह लगाएं।
 - हल्दी पाउडर में पीला रंग मिलाकर बेचा गया।
 - दो वर्ष की वारन्टी के साथ एक टेबल पंखा खरीदा।
 - नूडल की बिक्री जिनके लेबल पर 100 ग्राम वजन लिखा है लेकिन वास्तव में उसका वजन 80 ग्राम है।
 - एक यात्री ने डीलक्स बस में यात्रा की लेकिन बस की सीटें बिल्कुल आरामदायक नहीं थीं।
- वस्तुनिष्ठ प्रश्न
 - श्री बाबू ने स्नेहा कन्फेक्सनर्स द्वारा निर्मित चिप्स का एक पैकेट एक स्थानीय फुटकर विक्रेता से खरीदा। चिप्स के पैकेट को खोलने से यह पता लगा कि उसमें रखे चिप्स दुर्गन्ध से भरे थे। आप उस संगठन का नाम बताइए, जो श्री बाबू के हितों की रक्षा हेतु कार्य करेगा –

अ) टाटा कन्सल्टेन्सी सर्विसेज	ब) रिलाएन्स लिमिटेड
स) गैर-सरकारी संगठन	द) उपर्युक्त में कोई नहीं

24.4 उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

उपभोक्ता सुरक्षा का महत्व निम्न घटकों द्वारा समझा जा सकता है—

उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से महत्व

- यह उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं कर्तव्यों से सम्बन्धित सूचनाएं प्रदान करता है।
- जो उपभोक्ता विभिन्न एजेन्सियों से सहायता चाहते हैं, उन्हें सहायता मिलती है।



टिप्पणी

3. बहुत से उपभोक्ताओं का उत्पादकों द्वारा शोषण किया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं को गलत व्यापार व्यवहारों से सुरक्षा दिलाता है।
4. कभी-कभी उद्योगों के शोर एवं गन्दगी से उपभोक्ताओं के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। उपभोक्ता संरक्षण से उपभोक्ताओं को इस दिशा में काफी लाभ पहुँचता है।

व्यवसाय के दृष्टिकोण से महत्व

1. व्यवसाय का सामाजिक उत्तरदायित्व, ग्राहकों को अच्छी किस्म की वस्तुएं उचित मूल्य पर प्रदान करके सम्पन्न किया जा सकता है। उपभोक्ता संरक्षण इसमें सहायक की भूमिका निभाता है।
2. व्यवसाय अपने उपभोक्ताओं को अच्छी किस्म की वस्तुएं प्रदान करके, संतुष्ट करता है। इससे उपभोक्ता दीर्घकाल तक व्यवसाय से जुड़े रहते हैं, यह व्यवसाय के लिए भी लाभदायक होता है।
3. यदि व्यवसाय अनैतिक व्यापार में संलग्न होता है तो सरकार उसमें हस्तक्षेप करती है, जिससे व्यवसाय की प्रतिष्ठा भी खराब हो जाती है।
4. व्यवसायिक उपक्रमों को नैतिक रूप से ईमानदार रहने की प्रेरणा मिलती है, जिससे लोगों को अच्छी किस्म की वस्तुएं मिल सकें।

24.4.1 उपभोक्ता ज्ञान

एक उपभोक्ता जो अपने अधिकारों का पूर्ण ज्ञान रखता है, वह अनैतिक व्यापार के विरुद्ध आवाज उठाता है। इसके अतिरिक्त अपने उत्तरदायित्वों का ज्ञान रखने से उपभोक्ता अपने हितों को सुरक्षित कर सकता है।

उपभोक्ता संगठनों एवं एन.जी.ओ. की भूमिका

भारत में 500 से अधिक उपभोक्ता संगठन हैं। उनमें से कई गैर सरकारी संगठन के रूप में कार्य कर रहे हैं। उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं के ऐच्छिक संघ को कहते हैं। उपभोक्ता संगठन/गैर सरकारी संगठन उपभोक्ताओं को सुरक्षा पहुंचाते हैं। इन संगठनों से उपभोक्ताओं के लाभों को निम्न प्रकार प्रदर्शित किया जा सकता है—

1. उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के प्रति शिक्षित करना।
2. अपने अधिकारों को सुरक्षित करने के लिए उपभोक्ताओं को जो अधिकार प्राप्त हैं उसकी सूचना उपभोक्ताओं से सम्बन्धित विभिन्न विषयों पर सेमीनार, संगोष्ठी आदि का आयोजन करना।
3. उपभोक्ताओं की स्थिति को पत्रिका में प्रकाशित करना।
4. भोजन से सम्बन्धित फिल्म तैयार करना।
5. उपभोक्ताओं हेतु विभिन्न निर्देशन केन्द्रों की स्थापना करना।
6. उपभोक्ताओं की ओर से न्यायालय के समक्ष विभिन्न मुकदमों प्रस्तुत करना।

24.5 उपभोक्ता के अधिकार

अमेरिका के भूतपूर्व राष्ट्रपति श्री जॉन एफ. कैंनेडी ने उपभोक्ताओं को दिये गये अपने संदेश में उपभोक्ताओं के छः अधिकार बताये। ये अधिकार हैं (i) सुरक्षा का अधिकार (ii) सूचना प्राप्ति का अधिकार (iii) चयन का अधिकार, (iv) सुनवाई का अधिकार (v) शिकायत निवारण का अधिकार, और (vi) प्रतिनिधित्व का अधिकार। इन अधिकारों ने अमेरिका में संगठित उपभोक्ता आंदोलन का मार्ग प्रशस्त कर दिया जो बाद में पूरे विश्व में फैल गया। भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 ने भी ये सभी अधिकार उपभोक्ता को दिये हैं। आइए, उपभोक्ता के इन अधिकारों के सम्बन्ध में संक्षेप में जानें:

- (क) **सुरक्षा का अधिकार** : उपभोक्ता का उसके स्वास्थ्य एवं जीवन के लिये जोखिम भरी वस्तु एवं सेवाओं से संरक्षण का अधिकार है। उदाहरण के लिये, दोषपूर्ण वाहनों से घातक दुर्घटना हो सकती है। यह घटिया सामग्री से बने बिजली उपकरणों के लिये भी सत्य है। हाल ही में शीतल पेय के विरुद्ध बड़ी संख्या में लोगों ने विरोध एवं उनका बहिष्कार किया क्योंकि उनमें सीमा से अधिक खतरनाक कीटनाशक तत्व पाए गये थे। अतः सुरक्षा का अधिकार उपभोक्ता का एक महत्वपूर्ण अधिकार है जो यह सुनिश्चित करता है कि विनिर्माता अब प्रमाणित एवं खतरनाक उत्पादों का न तो विनिर्माण करेंगे और न ही उन्हें बेचेंगे।
- (ख) **सूचना पाने का अधिकार** : सूचना पाने का अधिकार उपभोक्ता संरक्षण का एक महत्वपूर्ण अंग है। उपभोक्ता को वस्तु एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, प्रमाण एवं मूल्य के सम्बन्ध में पर्याप्त एवं सही सूचना उपलब्ध कराई जानी चाहिए। आजकल विनिर्माता उत्पाद के घटक, इसकी मात्रा, उत्पादन तिथि, उपभोग अयोग्यता तिथि, अधिकतम खुदरा मूल्य, उपयोग करते समय सावधानियां बरतने सम्बन्धी विस्तृत सूचना उत्पाद के लेबल एवं पैकेज पर प्रदर्शित करते हैं। इस प्रकार की सूचनाएं उपभोक्ताओं को खरीदने का निर्णय लेने एवं उत्पाद का उपयोग करने में सहायक होती हैं।
- (ग) **चयन का अधिकार** : चयन के अधिकार के अनुसार यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जब भी संभव हो उपभोक्ता को विभिन्न वस्तुएं एवं सेवाएं प्रतियोगी मूल्यों पर उपलब्ध हो सकें। बाजार में यदि उत्पाद अनेकों प्रकार के तथा अत्यधिक प्रतियोगी मूल्य पर होंगे तो क्रेताओं को चयन का अधिक अवसर प्राप्त होगा। एकाधिकार की स्थिति में जैसे कि रेल, डाक सेवाएं तथा बिजली आपूर्ति आदि सेवाओं की बात है तो इसमें उचित मूल्य पर आपको संतोषप्रद सेवाएं मिलने का अधिकार है।
- (घ) **सुनवाई का अधिकार** : बिना सुनवाई के अधिकार के सुरक्षा, सूचना एवं चयन के अधिकारों का कोई औचित्य नहीं होगा। इस अधिकार के तीन अर्थ निकलते हैं। सामान्य रूप में इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ताओं का अधिकार है कि सरकार जब भी उपभोक्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले निर्णय लें एवं नीतियाँ बनाए तो उसे



टिप्पणी



टिप्पणी

उपभोक्ताओं से विचार विमर्श करना चाहिए। इसके साथ उपभोक्ताओं का अधिकार है कि विनिर्माता व्यापारी एवं विज्ञापनकर्ताओं को चाहिए कि वे उत्पादन एवं विपणन सम्बन्धी निर्णयों एवं उपभोक्ता की शिकायतों के संबन्ध में उनके विचारों को जानें। आजकल अधिकांश उच्च स्तर के उत्पादक एवं व्यावसायिक इकाइयों ने उपभोक्ता सेवा-कक्ष स्थापित किये हुए हैं जो उपभोक्ताओं की शिकायतों को देखते हैं तथा उनको दूर करने के लिये उचित कदम उठाते हैं। तीसरे, उपभोक्ताओं की शिकायतों पर अदालतों में यदि कानूनी कार्यवाही चल रही है तो उसमें उपभोक्ताओं को भी अपना पक्ष रखने का अधिकार है।

- (ड) **शिकायत निवारण का अधिकार :** उपभोक्ताओं को निष्पादन, श्रेणी, गुणवत्ता आदि से संबन्धित शिकायतों के निवारण का अधिकार प्राप्त है। यदि आवश्यक है तो विक्रेता/निर्माता को उत्पाद की मरम्मत अथवा उसके स्थान पर वस्तु की दूसरी इकाई देनी होगी। उपभोक्ता संरक्षण कानून में उपभोक्ता की वास्तविक शिकायत का उचित समाधान करने का प्रावधान है। उसके अन्तर्गत जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर उनके निवारण के लिये एक व्यवस्थित तन्त्र की स्थापना की गई है।
- (च) **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार :** इस अधिकार का अर्थ ऐसे ज्ञान एवं कौशल की प्राप्ति से है जिससे जानकार उपभोक्ता बना जा सके। इसमें उपभोक्ता संगठन, शिक्षण संस्थान एवं नीतियां बनाने वाले महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। उनसे अपेक्षा की जाती है कि वे (i) अनुचित व्यापार व्यवहार पर रोक लगाने से संबन्धित आवश्यक कानून (ii) उपभोक्ताओं को धोखा देने वाले बेईमान व्यापारियों एवं उत्पादकों के तरीके व कार्य (iii) क्रय के समय बिल अथवा प्राप्ति रसीद पर जोर देना, और (iv) उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी और सूचनाएं देंगे। एक प्रभावी उपभोक्ता-शिक्षा से उपभोक्ता की जागरूकता के स्तर में वृद्धि होगी तथा वे अपने अधिकारों को अधिक प्रभावी ढंग से लागू कर पाएंगे तथा वे धोखा देने वाले, लूटने वाले एवं गुमराह करने वाले विज्ञापन एवं लेबल आदि से अपने को बचा पायेंगे।

24.6 उपभोक्ताओं के दायित्व

आप उपभोक्ताओं के विभिन्न अधिकारों के सम्बन्ध में पढ़ चुके हैं। आइए, अब उनके कर्तव्यों व दायित्वों के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त करते हैं। इनमें निम्न सम्मिलित हैं:

- (क) **गुणवत्ता के प्रति सचेत रहना :** प्रत्येक उपभोक्ता का कर्तव्य है कि वह क्रय की जाने वाली वस्तुओं की गुणवत्ता के संबन्ध में सचेत रहे। इससे उत्पादक एवं व्यापारियों द्वारा मिलावट एवं भ्रष्ट व्यवहार पर अंकुश लगेगा। वस्तु 'खरीदते' समय उन्हें मानक गुणवत्ता प्रमाणक चिन्ह जैसे कि ISI, Agmark, FPO, Woolmark, Eco-mark, Hall-mark आदि को देख लेना चाहिये।



टिप्पणी

- (ख) **भ्रामक विज्ञापनों से सावधान रहना :** विज्ञापन में कई बार गुणवत्ता का बढ़ा-चढ़ा कर वर्णन किया जाता है। इसलिये उपभोक्ताओं को विज्ञापन पर भरोसा नहीं करना चाहिये बल्कि वस्तु की ध्यानपूर्वक जांच करनी चाहिये और उपयोगकर्ताओं को खरीदने से पहले सचेत करना चाहिए। यदि घोषित दावों में कमी या अंतर है तो इसकी शिकायत **प्रायोजकों** और आवश्यक होने पर सम्बन्धित अधिकारियों से करनी चाहिये।
- (ग) **चयन करने से पूर्व विभिन्न वस्तुओं के निरीक्षण का दायित्व :** वस्तु एवं सेवाओं को क्रय करने से पूर्व उपभोक्ता को विभिन्न वस्तुओं का उचित प्रकार से निरीक्षण कर लेना चाहिये। इसके लिये वस्तु की गुणवत्ता, मूल्य, टिकाऊपन, बिक्री के बाद की सेवाओं का मिलान कर लेना चाहिए। इससे उपभोक्ता अपने संसाधनों की सीमा में रहते हुए सर्वोत्तम चुनाव कर सकेंगे।
- (घ) **लेने-देन का प्रमाण प्राप्त करना :** उपभोक्ता को वस्तु एवं सेवाओं के क्रय करने संबंधी वैध लेखा प्रमाण (नकद पत्र/ बीजक) के लिये जोर देकर कहना चाहिये तथा उसे ध्यानपूर्वक सुरक्षित रखना चाहिये। खरीद के ऐसे प्रमाण की शिकायत दर्ज कराते समय आवश्यकता होती है। टिकाऊ वस्तुओं के साथ तो विनिर्माता सामान्यतः वारन्टी/गारन्टी कार्ड देते हैं। इन प्रलेखों को पाने का दायित्व उपभोक्ता का है तथा उसे सुनिश्चित करना चाहिये कि इन पर हस्ताक्षर हैं, मुहर लगी है तथा तिथि लिखी हुई है। उपभोक्ताओं को इन्हें वारन्टी/गारन्टी की अवधि तक सहेज कर सुरक्षित रखना चाहिए।
- (ङ) **उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों का ज्ञान होना चाहिये :** उपभोक्ता को ऊपर वर्णित अपने अधिकारों का ज्ञान होना चाहिये तथा उसे वस्तु एवं सेवाओं का क्रय करते समय इनका उपयोग करना चाहिये। उदाहरण के लिये, उत्पाद की गुणवत्ता के सम्बन्ध में जानकारी लेने का उपभोक्ता का दायित्व है तथा उसे यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि इसमें किसी प्रकार का दोष न हो।
- (च) **वास्तविक कठिनाइयों की शिकायत :** एक उपभोक्ता के रूप में यदि आप वस्तु अथवा सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो आप शिकायत निवारण के लिये मांग कर सकते हैं। इसके लिये सर्वप्रथम आपको कंपनी के पास उचित शिकायत दर्ज करानी होगी। यदि कंपनी कोई कार्यवाही नहीं करती है तो आप संबंधित न्यायालय (Form) के पास जा सकते हैं लेकिन ध्यान रहे कि आपका दावा वास्तविक हानि का होना चाहिए तथा उचित क्षति पूर्ति की मांग होनी चाहिए। दावा किसी भी रूप में झूठा नहीं होना चाहिए अन्यथा न्यायालय आपको दण्डित कर सकता है।
- (छ) **उत्पाद/सेवाओं का सही उपयोग :** उपभोक्ताओं से यह आशा की जाती है कि वह उत्पाद एवं सेवाओं का ठीक ढंग से प्रयोग और उपयोग करें। यह देखा गया है कि



टिप्पणी

गारन्टी अवधि में लोग उत्पाद का लापरवाही से उपयोग करते हैं क्योंकि वह समझते हैं कि इस अवधि में इसको बदल दिया जायेगा। इस प्रवृत्ति को दूर करना चाहिये।

ऊपर दिये गये दायित्वों के अतिरिक्त उपभोक्ताओं को दूसरे उपभोक्ताओं, समाज एवं पर्यावरण के प्रति भी सचेत रहना चाहिए। दूसरे शब्दों में, उनके द्वारा क्रय की गई वस्तुओं/सेवाओं एवं उपभोग/उपयोग से प्राकृतिक संसाधनों एवं ऊर्जा की बर्बादी नहीं होनी चाहिए तथा पर्यावरण दूषित नहीं होना चाहिए।



पाठगत प्रश्न 24.2

1. उपभोक्ता-शिक्षा के अधिकार के अर्न्तगत आप कौन-कौन सी सूचना प्राप्त करना चाहेंगे?
2. निम्न परिस्थितियों में उपभोक्ता के कौन-से अधिकारों का उल्लंघन हुआ है? उनकी पहचान कीजिए।
 - (क) तेजाब की शीशी बेची गई जिसका ढक्कन ठीक से सील नहीं किया गया था।
 - (ख) दवा की बिक्री जिसके पैकेट पर निर्माण की तिथि एवं उपयोग की अन्तिम तिथि नहीं छपी हुई है।
 - (ग) मदन ने एक कूलर खरीदा है जिसकी 2 वर्ष की वारन्टी है। कूलर में छः महीने के अन्दर ही खराबी पैदा हो गई। मदन ने विक्रेता से शिकायत की लेकिन उसने उसकी शिकायत पर कोई ध्यान नहीं दिया।
 - (घ) विक्रेता उपलब्ध उत्पाद को क्रय करने के लिए उपभोक्ता को बाध्य करता है।
 - (ङ) आम उपभोक्ता को शिकायत दर्ज कराने के अपने अधिकार, सही मार्ग एवं प्रक्रिया का ज्ञान नहीं होता है।

24.7 उपभोक्ता संरक्षण के उपाय एवं साधन

हमने विनिर्माता, व्यापारी, विक्रेता एवं सेवा प्रदान करने वालों द्वारा शोषण एवं दुराचारों के कई उदाहरण गिनाए हैं। अब प्रश्न यह पैदा होता है कि इनको कैसे दूर किया जायें। इस प्रकार के शोषण को रोकना एक अकेले उपभोक्ता के लिये संभव नहीं है। इस प्रकार के दोषपूर्ण व्यवहारों के विरुद्ध उपभोक्ता एकजुट होकर सामना कर सकते हैं। इसके साथ वे उपभोक्ता संगठनों एवं सरकारी एजेन्सियों की सहायता ले सकते हैं। वास्तव में उपभोक्ता संरक्षण के लिये उपभोक्ता जागरूकता, शिक्षा एवं दिशा-निर्देश की आवश्यकता है तथा यह स्वयं व्यावसायिक आचरण अथवा स्वयं नियमन के द्वारा प्राप्त नहीं की जा सकती। भारत में उपभोक्ता संरक्षण के जो उपाय और तरीके अनुपालित किये जा रहे हैं, वे निम्न हैं।



टिप्पणी

- (क) **लोक अदालत** : जनसाधारण की शिकायतों को शीघ्रता से दूर करने के लिए एक प्रभावी एवं कम खर्चीली पद्धति के रूप में लोक अदालतें हैं। प्रभावित पक्ष अपनी शिकायत को लेकर सीधे अदालत जा सकते हैं। उसकी समस्या पर तुरन्त विचार किया जायेगा तथा तुरन्त ही फैसला दे दिया जायेगा। उपभोक्ता अपनी समस्याओं के समाधान के लिये इस प्रणाली का लाभ उठा सकते हैं। तुरन्त निपटान के लिये बिजली के बिल, टेलीफोन के बिल, सड़क दुर्घटनाओं से संबंधित मामलों को लोक अदालतों में ले जाया जा सकता है। वास्तव में भारतीय रेल, महानगर टेलीफोन निगम लि0 एवं राज्य विद्युत बोर्ड उपभोक्ता की शिकायतों के तुरन्त निपटान के लिये नियमित रूप से लोक अदालतें लगाती हैं।
- (ख) **जनहित याचिकाएं** : जनहित याचिकाएं (PIL) एक ऐसी योजना है जिसके अन्तर्गत कोई भी व्यक्ति समाज हित में अदालत में जा सकता है। यह उन समूहों एवं समस्याओं को कानूनी निदान का प्रयत्न है जिनका कोई प्रतिनिधित्व नहीं है। कोई भी व्यक्ति या संस्था जो यद्यपि शिकायत से प्रभावित नहीं है वे किसी भी सामाजिक अत्याचार के विरुद्ध निदान के लिए अदालतों का दरवाजा खटखटा सकते हैं।
- (ग) **शिकायत निवारण फोरम एवं उपभोक्ता संरक्षण परिषद** : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 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 अथवा उपभोक्ता-संघ वस्तु की कीमत के आधार पर मुआवजा के लिए उसके दावे के साथ जिला, राज्य या राष्ट्रीय फोरम में अपनी लिखित शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन फोरम अथवा अदालतों का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं की शिकायतों का सुगमता, तीव्रता एवं कम खर्च पर निपटान करना है। इस अधिनियम में 2002 में संशोधन किया गया जिसमें अधिनियम की धारा 6 में दिए गये उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रवर्तन एवं संरक्षण हेतु जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषद के गठन का प्रावधान किया गया। इन (परिषद) काउंसिल से अपेक्षा की जाती है कि यह उपभोक्ताओं के अधिकारों तथा उनके द्वारा शिकायतों एवं इनको दर्ज कराने की प्रक्रिया का विस्तृत रूप से प्रचार करेगी तथा देश में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति की सूचना देंगी।
- (घ) **जागरूकता कार्यक्रम** : उपभोक्ताओं में और अधिक जागरूकता पैदा करने के लिये भारत सरकार ने प्रचार के विभिन्न उपाय प्रारम्भ किये हैं। भारत सरकार नियमित रूप से पत्रिकाएं, ब्रोचर, छोटी पुस्तकें तथा विभिन्न प्रकार के पोस्टर निकालती है जिसमें उपभोक्ताओं के अधिकार एवं उत्तरदायित्व तथा शिकायत निवारण मशीनरी के संबंध में जानकारी दी जाती है। काउंसिल 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस तथा 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाती है। विभिन्न टेलीविजन चैनलों पर



टिप्पणी

उपभोक्ता जागरूकता एवं अनेकों वीडियो कार्यक्रम प्रसारित किये जाते हैं। इसी प्रकार से आल इन्डिया रेडियो तथा एफएम चैनलों पर श्रव्य कार्यक्रम प्रसारित किये जाते हैं। विभिन्न स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण पर पोस्टर तथा नारों की प्रतियोगिता का आयोजन किया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में जनता की भागीदारी को प्रोत्साहित करने के लिये सरकार ने उन लोगों के लिए राष्ट्रीय पुरस्कारों को देना प्रारंभ किया है जो इस क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करते हैं।

(ड) **उपभोक्ता संगठन** : उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं के हितों के प्रवर्तन एवं संरक्षण के लिए पूरे विश्व में सक्रिय हैं। इस प्रकार के संगठनों का पिछले कुछ वर्षों में भारत के विभिन्न भागों में गठन किया गया है। ऐसा समझा गया है कि उपभोक्ता संगठनों की सक्रिय भागीदारी के बिना केवल नैतिक प्रतिबंध एवं उचित व्यावसायिक व्यवहार की आचरण संहिता से व्यावसायिक समुदाय के सदस्यों को अनुशासित करना न तो संभव है और न ही प्रशासनिक आदेशों एवं विविध प्रावधानों को लागू करने से ऐसा संभव है। भारत में उपभोक्ता संरक्षण में कार्यरत उपभोक्ता संगठनों की संख्या में वृद्धि के साथ उपभोक्ता संगठन अपने पैर जमा रहा है तथा लोगों को उनकी शिकायतों के तुरन्त एवं पर्याप्त निदान में सहायक हो रहा है। ऐसे कुछ संगठन नीचे बॉक्स में दिये गये हैं।

उपभोक्ता संगठन

कुछ प्रमुख उपभोक्ता संगठन हैं जो उपभोक्ता की समस्याओं को लेकर सक्रिय भूमिका निभा रहे हैं, वे इस प्रकार हैं:-

- सी.ई.आर.सी. (उपभोक्ता शिक्षण एवं अनुसंधान केंद्र), अहमदाबाद
- वी.ओ.आई.सी.ई. (उपभोक्ता शिक्षण के हितार्थ स्वयं सेवी संगठन), नई दिल्ली
- सी.जी.एस.आई. (भारतीय उपभोक्ता पथप्रदर्शन समिति), मुम्बई
- सी.ए.जी. (उपभोक्ता कार्यवाही समूह), चैन्नई
- सी.यू.टी.एस. (उपभोक्ता यूनिटी एवं ट्रस्ट सोसायटी), जयपुर
- कॉमन कोज़, दिल्ली
- उपभोक्ता शिक्षण केंद्र, हैदराबाद
- कर्नाटका उपभोक्ता सेवा सोसायटी, बेंगलोर
- केरल राज्य उपभोक्ता समन्वय कमेटी, कोचीन

ये संगठन विभिन्न उत्पादों के संबंध में आंकड़े जुटाते हैं एवं उनकी जांच करते हैं, उपभोक्ताओं की समस्याओं की जांच पड़ताल करते हैं, ब्रोशर एवं पत्रिकाओं का प्रकाशन एवं वितरण करते हैं, उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम चलाते हैं, उपभोक्ताओं की ओर से शिकायतें, मुकदमा एवं लिखित याचिका दायर करते हैं।



टिप्पणी

(च) **उपभोक्ता कल्याण कोष** : देश में और विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में स्वयं सेवी उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाने के लिये वित्तीय सहायता प्रदान करने हेतु सरकार ने उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की है। इस कोष का प्रमुख रूप से उपयोग उपभोक्ता शिक्षा में प्रशिक्षण एवं अनुसंधान की सुविधा, शिकायतों को दूर करने, सलाह एवं दिशा निर्देश के तंत्र, उत्पाद की जांच प्रयोगशाला आदि की स्थापना के लिये किया जाता है।

(छ) **वैधानिक उपाय** : भारत में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने एवं बेईमान और अनैतिक व्यवहार करने वाले व्यवसायियों से उन्हें बचाने के लिये अनेकों कानून बनाए गये हैं। इनमें से कुछ कानून अगले पृष्ठ में दिये गये हैं।

- (i) ड्रग नियन्त्रण कानून, 1950
- (ii) कृषि उत्पाद (श्रेणीकरण एवं विपणन) कानून, 1937
- (iii) औद्योगिक (विकास एवं विनियमन) कानून, 1951
- (iv) खाद्य मिलावट निरोधक अधिनियम, 1954
- (v) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
- (vi) माल तोल मानक अधिनियम, 1969
- (vii) एकाधिकार एवं प्रतिबन्धित व्यापार व्यवहार अधिनियम, 1969
- (viii) काला बाजारी एवं आवश्यक आपूर्ति अधिनियम, 1980
- (ix) भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986

इन सभी कानूनों का उद्देश्य एवं महत्व मुख्यतः दण्डात्मक है यद्यपि इनमें से कुछ निरोधक प्रकृति के हैं। लेकिन इन कानूनों में से कोई भी उपभोक्ताओं को प्रत्यक्ष रूप से सहायता नहीं पहुँचाते। इसीलिये कुछ कानूनों में संशोधन किये गये हैं जिनके द्वारा उपभोक्ताओं को व्यक्तिगत रूप से तथा उपभोक्ता संगठनों को कानून का उल्लंघन करने वालों के विरुद्ध दीवानी एवं फौजदारी अदालतों में कानूनी कार्यवाही करने के लिये पहल करने तथा कार्यवाही करने के अधिकार दिये गये हैं। एक और अधिनियम जो प्रभावी सिद्ध हुआ है वह है एकाधिकार एवं प्रतिबंधित व्यापार अधिनियम 1969। वर्ष 1984 में किये संशोधन के पश्चात इसको विशिष्ट उपभोक्ता संरक्षण कानून का दर्जा प्राप्त हो गया। 1984 में किये गये संशोधनों के बाद भी एक और अधिक व्यापक कानून की आवश्यकता समझी गई। इसीलिये 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित किया गया। इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को आवश्यक संरक्षण प्रदान करना एवं उपभोक्ता की शिकायतों एवं विवादों के निपटान के व्यापक प्रक्रिया का प्रावधान करना है। इसके प्रमुख प्रावधानों के बारे में अगले अनुभाग में दिया गया है।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्न 24.3

1. उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की भूमिका का उल्लेख कीजिए।
2. निम्नलिखित मामलों में सुरेश को उपभोक्ता संरक्षण के कौन-से उपाय एवं साधन अपनाने चाहिए:
 - (क) सुरेश के पास बिजली विभाग से गलत बिल प्राप्त हुआ है तथा बातचीत से मामला हल नहीं हुआ। अब उसे कहाँ जाना चाहिए?
 - (ख) सुरेश उपभोक्ता संरक्षण के विषय में और अधिक जानकारी प्राप्त करना चाहता है। उसे क्या करना चाहिए?
 - (ग) कार में निर्माण संबंधी दोष के कारण सुरेश दुर्घटनाग्रस्त हो गया। वह विनिर्माता से क्षतिपूर्ति का दावा करना चाहता है। उसे कहाँ जाना चाहिए?
 - (घ) सुरेश ने देखा कि एक विनिर्माता ने 8 से 10 वर्ष की आयु के 30 छोटे बच्चे अपने यहाँ रोजगार पर रखे हुए हैं तथा वह इन्हें परेशान करता है। वह क्या कर सकता है?
 - (ङ) सुरेश को पता लगा कि पास ही की एक औद्योगिक इकाई अपने कचरे को नदी में फेंकती है। उसे क्या करना चाहिए?

24.8 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सीपीए) 1986 में पारित किया गया तथा यह 1 जुलाई 1987 से लागू हुआ। इस अधिनियम के मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को श्रेष्ठ तथा सभी प्रकार का संरक्षण प्रदान करना तथा विभिन्न प्रकार के शोषणों से प्रभावी सुरक्षा प्रदान करना है जैसे दोषपूर्ण वस्तुएं, घटिया सेवाएं तथा अनुचित व्यापार व्यवहार। इसमें उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए सरल, तीव्र गति वाली एवं बिना खर्च वाली मशीनरी का भी प्रावधान है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की प्रमुख विशेषताएं

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- (क) यह सभी वस्तुओं, सेवाओं तथा अनुचित व्यापारिक गतिविधियों पर लागू होता है जब तक कि केन्द्रीय सरकार ने विशेष रूप से छूट न दी हो।
- (ख) सभी सार्वजनिक अथवा सहकारिता क्षेत्रों पर लागू होता है।
- (ग) यह केंद्र, राज्य एवं जिला स्तर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रवर्तन एवं संरक्षण के लिए उपभोक्ता परिषदों की स्थापना की व्यवस्था करता है तथा इसमें उपभोक्ता की शिकायतों एवं विवादों से निपटारे के लिए तीन स्तरीय अर्ध-न्यायिक प्रणाली की व्यवस्था है।

(घ) यह उपभोक्ताओं के छः अधिकारों को संवैधानिक मान्यता प्रदान करता है।

सीपीए (CPA) 1986 के अधिकारों में आने वाली वस्तुएं/सेवाएं

इस अधिनियम के अनुसार 'वस्तु' शब्द का वही अर्थ है जो वस्तु विक्रय अधिनियम में है। इसके अनुसार इसमें मुद्रा को छोड़कर सभी प्रकार की चल संपत्तियां सम्मिलित हैं एवं इसमें स्टाक, शेयर और खड़ी फसल आदि सम्मिलित हैं। 'सेवा' शब्द का अर्थ है हर प्रकार की सेवा जो संभावित उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध है तथा इनमें बैंकिंग, वित्त, आवास निर्माण, बीमा, मनोरंजन, परिवहन, बिजली एवं अन्य ऊर्जा की आपूर्ति, बोर्डिंग एवं लाजिंग, आमोद-प्रमोद आदि सेवाएं सम्मिलित हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में डाक्टर, इन्जीनीयर, आर्कीटेक्ट, वकील आदि की सेवाएं सम्मिलित हैं।

शिकायत दर्ज कराना

उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए शिकायत उचित फोरम में दर्ज कराई जानी चाहिए। इस अनुभाग में हम यह जानेंगे कि शिकायत कौन दर्ज करा सकता है, कौन-सी शिकायतें दर्ज कराई जा सकती हैं और कहाँ और कैसे कराई जा सकती हैं।

शिकायत कौन दर्ज करा सकता है?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत निम्न व्यक्ति शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- (क) उपभोक्ता;
- (ख) कोई भी मान्यता प्राप्त स्वयं सेवी उपभोक्ता संगठन चाहे उपभोक्ता इसका सदस्य हो अथवा नहीं।
- (ग) केंद्रीय अथवा कोई भी राज्य सरकार;
- (घ) एक या अधिक उपभोक्ता यदि समान हित रखने वाले अनेकों उपभोक्ता हैं; और
- (ङ) यदि उपभोक्ता की मृत्यु हो गई है तो उसके कानूनी उत्तराधिकारी अथवा प्रतिनिधि।

कौन सी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है?

एक उपभोक्ता निम्नलिखित किसी एक या अधिक के लिए शिकायत दर्ज करा सकता है।

- (क) कोई भी अनुचित व्यापार क्रिया अथवा प्रतिबंधित व्यापार क्रिया जिसे किसी भी व्यापारी अथवा सेवा प्रदाता ने अपनाई हो।
- (ख) वस्तुएं जिन्हें या तो उसने खरीदा है अथवा खरीदने का समझौता किया है और उनमें कोई न कोई दोष है;
- (ग) जो सेवाएं ले ली गई हैं अथवा उपयोग कर ली गई हैं अथवा उन्हें लेने या उपयोग करने के संबंध में समझौता हुआ है और उनमें किसी प्रकार की कमी है;



टिप्पणी



टिप्पणी

- (घ) (i) वर्तमान में लागू कानून के द्वारा अथवा उसके अन्तर्गत निर्धारित मूल्य (ii) माल अथवा पैकेज पर दिखाया गया मूल्य (iii) मूल्य सूची में दिया गया मूल्य या (iv) यदि दोनों पक्षों के बीच तय मूल्य से अधिक मूल्य लिया गया है, एवं
- (ङ) वस्तुओं एवं सेवाओं का प्रयोग जीवन एवं सुरक्षा के लिए जोखिम पूर्ण है अथवा जोखिम की संभावना है।

शिकायत कहां दर्ज कराई जा सकती है?

यदि वस्तुओं या सेवाओं की कीमत या क्षतिपूर्ति का दावा 20 लाख रुपये से अधिक नहीं है तो शिकायत जिला फोरम में की जा सकती है। 20 लाख रु. से अधिक और एक करोड़ तक की शिकायत राज्य आयोग के समक्ष की जायेगी। 1 करोड़ से अधिक की स्थिति में शिकायत राष्ट्रीय आयोग में की जायेगी।

शिकायत कैसे दर्ज कराई जायेगी?

एक शिकायत व्यक्तिगत रूप में या अधिकृत प्रतिनिधि या डाक द्वारा की जा सकती है। शिकायत एक सादे कागज पर शिकायत से सम्बंधित आवश्यक साक्ष्य प्रलेखों के साथ लिखित रूप में करनी चाहिए। शिकायत में स्पष्ट रूप में मांगी गई राहत लिखी जानी चाहिए। इसमें शिकायतकर्ता एवं दूसरे पक्ष का विवरण सहित पूर्ण पता एवं शिकायत से सम्बंधित समस्त तथ्यों का एवं शिकायत कब और कहां शुरू हुई, इन सभी का वर्णन होना चाहिए।

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

- (क) वस्तुओं में त्रुटियों/सेवाओं में कमी को दूर करना।
- (ख) दोषपूर्ण वस्तुओं के बदले दूसरी वस्तु देना।
- (ग) वस्तु के लिए चुकाई गई कीमत की वापसी।
- (घ) हानि या नुकसान के लिए मुआवजा दिलाना।
- (ङ) अनुचित व्यापार क्रियाओं एवं प्रतिबंधित व्यापार क्रियाओं एवं उनकी पुनरावृत्ति पर रोक लगाना।
- (च) पीड़ित पक्ष को उचित लागत का प्रावधान।
- (छ) जोखिम पूर्ण वस्तुओं को प्रस्तावित बिक्री से हटाना।

दावा करने की समय सीमा

दावा करने का कारण पैदा होने की तिथि से **दो वर्ष** के भीतर उपभोक्ता शिकायत दर्ज करा सकता है। लेकिन देरी का पर्याप्त कारण होने पर दो वर्ष के बाद भी शिकायत स्वीकार की जा सकती है।

फैसले की समय सीमा

जहाँ तक संभव हो शिकायतों पर विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस ग्रहण करने के **तीन माह** के भीतर फैसला कर देना चाहिए। उन मामलों में जहाँ उत्पादों की प्रयोगशाला में जाँच की आवश्यकता है, यह समय सीमा **पाँच महीने** की होती है।

**पाठगत प्रश्न 24.4**

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अर्न्तगत उपलब्ध कोई दो राहत दीजिए।
2. निम्नलिखित मामलों में 'हाँ' या 'नहीं' लिखें।
 - (क) इन्डियन एयर लाइंस की दिल्ली से गोहाटी की उड़ान में 8 घन्टे का बिलम्ब हुआ। क्या यात्री उपभोक्ता अदालत में दावा कर सकता है?
 - (ख) एक वकील ने फीस तो ले ली लेकिन अपने मुवक्किल की ओर से अदालत में पेश नहीं हुआ। क्या मुवक्किल इसके समाधान के लिए उपभोक्ता अदालत में जा सकता है?
 - (ग) रमेश ने जनवरी 2004 में एक रेफरीज़रेटर खरीदा जिसकी वारन्टी अवधि 2 वर्ष की थी। जून 2005 में उसने रेफरीज़रेटर में कोई कमी पाई जिसके सुधार के लिए उसके कंपनी से कहा। कंपनी ने उसकी शिकायत पर कोई गौर नहीं किया। अब जुलाई 2007 में वह शिकायत निवारण के लिए जिला फोरम में जाने की सोच रहा है। क्या फोरम उसकी शिकायत को स्वीकार करेगा?
 - (घ) पास ही के क्षेत्र में एक दूध विक्रेता दूध में पानी मिलाता है तथा उसकी बिक्री करता है। क्या सभी उपभोक्ता एक जुट होकर मामला दर्ज करा सकते हैं?
 - (ङ) मोहन ने एक वस्तु खरीदी लेकिन कैश मीमो नहीं ली। यदि उसके साथ धोखा होता है तो क्या वह उपभोक्ता अदालत में मामला दर्ज करा सकता है?

24.8 शिकायतों के निपटान के लिए मशीनरी

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। अब हम इनकी संरचना एवं भूमिका के संबंध में संक्षिप्त में जानेंगे।

1. जिला फोरम

इसकी स्थापना राज्य सरकारों द्वारा अपने प्रत्येक जिले में की जाती है।



टिप्पणी



टिप्पणी

- (क) **संरचना** : जिला फोरम में एक प्रधान तथा दो अन्य सदस्य होते हैं जिनमें से कम से कम एक महिला होनी चाहिए। जिला फोरम का अध्यक्ष जिला न्यायाधीश के स्तर का होता है।
- (ख) **अधिकार क्षेत्र** : लिखित में शिकायत जिला उपभोक्ता फोरम के पास दर्ज कराई जा सकती है जहाँ वस्तु एवं सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति के दावे की राशि सहित 20 लाख रुपये से अधिक नहीं है।
- (ग) **अपील** : यदि पीड़ित पक्ष जिला फोरम के फैसले से संतुष्ट नहीं है तो वह आदेश पारित होने के बाद तीस दिन के भीतर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकता है।

2. राज्य आयोग

इसकी स्थापना राज्य सरकारें अपने-अपने राज्यों में करती हैं।

- (क) **संरचना** : राज्य आयोग का एक प्रधान तथा कम से कम दो अन्य सदस्य होते हैं लेकिन यह संख्या निर्धारित संख्या से अधिक नहीं होनी चाहिए। इनमें से कम से कम एक सदस्य महिला होगी। कमीशन/आयोग का अध्यक्ष उच्च न्यायालय के न्यायाधीश के स्तर का होगा।
- (ख) **अधिकार क्षेत्र** : राज्य आयोग के समक्ष शिकायत दर्ज की जा सकती है जहाँ वस्तु एवं सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति की दावे राशि सहित 20 लाख रु. से 1 करोड़ रुपये से कम है।
- (ग) **अपील** : राज्य आयोग के आदेश से सन्तुष्ट न होने पर पीड़ित पक्ष उसके विरुद्ध ऐसे आदेश के पारित होने के तीस दिन के अन्दर राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर कर सकता है।

3. राष्ट्रीय आयोग

राष्ट्रीय आयोग का गठन 1988 में केंद्रीय सरकार ने किया था। उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण के लिए सरकार द्वारा स्थापित तीन स्तरीय वैधानिक तन्त्र की यह शीर्ष इकाई है। इसका कार्यालय जनपथ भवन (पूराना इन्डियन ऑयल भवन) में 'ए' विंग, 5 वीं मंजिल, जनपथ, नई दिल्ली में है।

- (क) **संरचना** : इसका एक प्रधान तथा कम से कम चार अन्य सदस्य होते हैं और यह निष्पक्षता से शिकायतों को निवारित संख्या से अधिक नहीं हो सकते जिनमें से कम से कम एक महिला सदस्य होनी चाहिए। राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष उच्चतम न्यायालय का सेवा निवृत्त अथवा सेवारत न्यायाधीश होगा।
- (ख) **अधिकार क्षेत्र** : वस्तुओं, सेवाओं तथा क्षतिपूर्ति के दावे की राशि यदि 1 करोड़ रुपये से अधिक है तो इनसे संबंधित सभी शिकायतें राष्ट्रीय आयोग में की जा सकती हैं।

(ग) **अपील** : राष्ट्रीय आयोग के आदेश के विरुद्ध, आदेश के तीस दिन के भीतर उच्चतम न्यायालय में अपील की जा सकती है।

ध्यान देने योग्य बात है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिये राष्ट्रीय आयोग को सभी राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियन्त्रण के अधिकार भी दिये गये हैं जिसके अन्तर्गत मामला कब शुरू हुआ, उसके निपटान एवं लंबित होने से संबंधित समय-समय पर सूचना मांगता है तथा सभी आयोग एक जैसी प्रक्रिया अपनाएं, इसके लिये अनुदेश जारी करता है।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्न 24.5

- निम्न उपभोक्ता अदालतों के अध्यक्ष का स्तर अथवा श्रेणी बताइए।
(क) राज्य आयोग (ख) जिला फोरम (ग) राष्ट्रीय आयोग
- निम्न मामलों में निदान के क्या उपाय हैं?
(क) एक लड़का तालाब में डूब गया तथा क्षतिपूर्ति स्वरूप मांगी गई दावे की राशि 6 करोड़ रुपए है।
(ख) पीड़ित पक्ष राज्य आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं है तथा वह अपील करना चाहता है।
(ग) एक भवन निर्माता ने मकान बेचा लेकिन भूमि विवाद ग्रस्त थी। उपभोक्ताओं ने 56 लाख रु. की क्षति पूर्ति का दावा किया है।
(घ) एक उपभोक्ता ने रैफरीज़रेटर के निर्माता से 25000 रु. का क्षतिपूर्ति का दावा किया है।
(ङ) पीड़ित पक्ष जो कि जिला फोरम के आदेश से संतुष्ट नहीं है अपील करना चाहता है।



आपने क्या सीखा

- उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो वस्तुओं का क्रय करता है अथवा सेवाएं लेता है, जिनका उपयोग/उपभोग वह स्वयं करता है या उसकी ओर से कोई अन्य व्यक्ति करता है।
- उपभोक्ता संरक्षण से अभिप्राय उन उपायों से है जो उपभोक्ताओं को व्यवसायियों के धोखाघड़ी एवं अनैतिक दुराचरण से संरक्षण के लिये प्राप्त हैं तथा उनकी शिकायतों को बिना समय नष्ट किये दूर करते हैं।

मॉड्यूल-8

व्यापार एवं उपभोक्ता संरक्षण



टिप्पणी

- उपभोक्ता सुरक्षा संगठन द्वारा एक उपभोक्ता अपने अधिकार एवं कर्तव्य की सूचना प्राप्त करेगा।
- उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं को लाभ पहुंचाता है तथा उपभोक्ताओं को शोषण से बचाता है।
- उपभोक्ता संरक्षण व्यवसाय की मदद करता है। अच्छी किस्म की वस्तुएं प्रदान करके, सामाजिक उत्तरदायित्व पूरा करता है एवं अनुचित व्यापारिक तरीके रोकता है।
- उपभोक्ता संगठन एवं गैर सरकारी संगठन उपभोक्ता सुरक्षा में अत्यंत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
- उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के विषय में प्रकाशित सामग्री, प्रदर्शनियों, सेमिनार आदि के द्वारा शिक्षित करते हैं।
- उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को शोषण सम्बन्धी समस्याओं के समाधान हेतु सहायता करते हैं।
- उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता उपभोक्ताओं की असहाय स्थिति के कारण पड़ती है। जागरूकता की कमी के कारण वह अपने अधिकारों का उपयोग नहीं कर पाते हैं। उपभोक्ता संरक्षण के कुछ कारण इस प्रकार हैं:
 - ▶▶ सामाजिक उत्तरदायित्व
 - ▶▶ जागरूकता में वृद्धि
 - ▶▶ उपभोक्ता संतुष्टि
 - ▶▶ सामाजिक न्याय का सिद्धान्त
 - ▶▶ प्रत्यासिता का सिद्धान्त
 - ▶▶ व्यवसाय का बने रहना और उसमें वृद्धि।
- **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में दिये गये उपभोक्ताओं के अधिकार**
 - ▶▶ सुरक्षा का अधिकार
 - ▶▶ सूचना प्राप्ति का अधिकार
 - ▶▶ चयन का अधिकार
 - ▶▶ सुनवाई का अधिकार
 - ▶▶ क्षतिपूर्ति का अधिकार
 - ▶▶ उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



टिप्पणी

- **उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व में निम्न सम्मिलित हैं:**
 - ▶▶ गुणवत्ता के प्रति जागरूकता
 - ▶▶ भ्रामक विज्ञापनों से सावधान रहना
 - ▶▶ चयन करने से पहले विभिन्न प्रकार की वस्तुओं के निरीक्षण का उत्तरदायित्व
 - ▶▶ लेन-देन का प्रमाण प्राप्त करना
 - ▶▶ उपभोक्ता को अपने अधिकारों का ज्ञान होना
 - ▶▶ वास्तविक समस्याओं की शिकायत
 - ▶▶ उत्पादों/सेवाओं का सही उपयोग
- **उपभोक्ता संरक्षण के साधन एवं विधियां**
 - ▶▶ लोक अदालत
 - ▶▶ जनहित याचिकाएं
 - ▶▶ शिकायत निवारण फोरम एवं उपभोक्ता संरक्षण
 - ▶▶ जागरूकता कार्यक्रम
 - ▶▶ उपभोक्ता संगठन
 - ▶▶ उपभोक्ता कल्याण कोष
 - ▶▶ वैधानिक उपाय
- **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 :** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को और अधिक एवं चौतरफा संरक्षण प्रदान करना और दोषपूर्ण वस्तुओं एवं घटिया स्तर की सेवाओं तथा अनुचित व्यापार क्रियायों जैसी विभिन्न प्रकार के शोषण से प्रभावी रूप से सुरक्षा प्रदान करना है। यह उपभोक्ता संरक्षण परिषदों के केन्द्र, राज्य एवं जिला स्तर पर गठन का प्रावधान करता है जिनका उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का प्रवर्तन एवं संरक्षण है। उपभोक्ताओं की शिकायतों एवं विवादों के निपटान के लिए तीन स्तरीय वैधानिक मशीनरी की स्थापना की व्यवस्था करता है।
- **शिकायत निवारण मशीनरी :** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत गठित वैधानिक मशीनरी में सम्मिलित हैं जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर की उपभोक्ता अदालतें (फोरम), जिला फोरम, राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन (राज्य कमीशन) एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन (राष्ट्रीय कमीशन)।

मॉड्यूल-8

व्यापार एवं उपभोक्ता
संरक्षण



टिप्पणी



मुख्य शब्द

उपभोक्ता	उपभोक्ता संगठन
उपभोक्ता संरक्षण	शिकायत निवारण फोरम
उपभोक्ता संरक्षण परिषद	शिकायतें
राज्य आयोग	उपभोक्ता के अधिकार
लोक अदालतें	जिला फोरम
राष्ट्रीय आयोग	उपभोक्ता के उत्तरदायित्व



पाठान्त प्रश्न

अति लघु उत्तरीय प्रश्न

1. उपभोक्ता का अर्थ बताइए।
2. उपभोक्ता संरक्षण का क्या अर्थ है?
3. उपभोक्ता ज्ञान से आपका क्या आशय है?
4. उपभोक्ता शोषण के किन्हीं दो उदाहरणों का उल्लेख कीजिए।
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत तीन स्तरीय वैधानिक मशीनरी के नाम बताइए।
6. किन्हीं चार मानक गुणवत्ता प्रमाणीकरण चिन्हों को बताइए।

लघु उत्तरीय प्रश्न

7. उपभोक्ताओं की जागरूकता के स्तर में वृद्धि हेतु सरकार द्वारा प्रारम्भ किये गये विभिन्न प्रचार उपायों का वर्णन कीजिए।
8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार वस्तु एवं सेवाओं का अर्थ समझाइए।
9. ऐसे दो बिन्दुओं को बताइए जो उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए गैर सरकारी संगठनों द्वारा प्रदत्त हैं।
10. उपभोक्ता सुरक्षा के तीन लाभों को बताइए।
11. राज्य आयोग की संरचना एवं कार्य क्षेत्र की व्याख्या कीजिए।
12. उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए।
13. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत शिकायतों के निपटान के लिए कौन शिकायत दर्ज करा सकता है?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

14. उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए।
15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार उपभोक्ता के अधिकारों का वर्णन कीजिए।
16. उपभोक्ता संगठनों की भूमिका का वर्णन कीजिए।
17. उपभोक्ता सुरक्षा से उपभोक्ता के महत्व का वर्णन कीजिए।
18. एक दुकानदार ने यह कह कर आपको मसाले बेचे कि वह शुद्ध हैं। लेकिन प्रयोगशाला में जाँच के पश्चात उन्हें मिलावटी पाया गया। एक उपभोक्ता के रूप में दुकानदार के इस गलत कार्य के लिये आप क्या कार्यवाही करेंगे?
19. आपके एक मित्र ने हाल ही में 15000 रु. में बाजार से एक कपड़े धोने की मशीन खरीदी है। एक दो दिन उपयोग कर उसने अपनी मशीन में कुछ तकनीकी गड़बड़ी पाई। उसने तुरन्त विक्रेता को सूचित किया लेकिन विक्रेता ने न तो मशीन की मरम्मत कराई और न ही उसके बदले दूसरी मशीन लगाई। अब वह उपभोक्ता अदालत में शिकायत करना चाहता है। उसे कौन-सी उपभोक्ता अदालत में जाना चाहिए एवं क्यों? अदालत आपके मित्र को जिन राहतों को प्रदान करने का आदेश दे सकता है, उनमें से किन्हीं तीन का उल्लेख कीजिए।
20. आपके मित्र ने विद्युत उपकरण की दुकान से एक 'छत का पंखा' खरीदा है। जब उसने इसे अपने घर में लगाया तो उसने पाया कि यह काम नहीं कर रहा था। दुकानदार इसके बदले दूसरा पंखा देने अथवा पैसा देने के लिये इंकार कर रहा है। अपनी शिकायत निवारण हेतु आपका मित्र कहां शिकायत दर्ज करा सकता है तथा उसकी प्रक्रिया क्या होगी? समझाइए।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

- 24.1** 2. (क) ✓ (ख) × (ग) ✓ (घ) ✓
- 24.2** 1. (क) अनुचित व्यापारिक कार्यों पर रोक लगाने के लिये प्रासंगिक कानून
(ख) उपभोक्ता को धोखा देने के लिए बेईमान व्यापारियों तथा उत्पादकों द्वारा अपनाये जाने वाले तरीके।
(ग) शिकायत करते समय उपभोक्ताओं द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।
2. (क) सुरक्षा का अधिकार (ख) सूचना पाने का अधिकार
(ग) सुनवाई का अधिकार (घ) चयन का अधिकार
(ङ) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



टिप्पणी

- 24.3** 2. (क) लोक अदालत (ख) जागरूकता कार्यक्रम
(ग) शिकायत निवारण फोरम (घ) जनहित याचिकाएं
(ङ) जनहित याचिकाएं
- 24.4** 2. (क) हाँ (ख) हाँ (ग) नहीं (घ) हाँ (ङ) नहीं
- 24.5** 1. (क) उच्च न्यायालय का न्यायाधीश (ख) जिला न्यायाधीश
(ग) उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश
2. (क) राष्ट्रीय आयोग (ख) राष्ट्रीय आयोग
(ग) राज्य आयोग (घ) जिला फोरम
(ङ) राज्य आयोग



करें एवं सीखें

अपने परिवार एवं अपने क्षेत्र के लोगों से पता लगाएं कि वह कौन-से उत्पादों का क्रय करते हैं एवं उपयोग करते हैं जैसे कि किराने, कपड़े और टिकाऊ वस्तुएं जैसे कि रेडियो, टेलीवीजन, साईकल, स्कूटर आदि।

ऐसे किन्हीं दस उत्पादों की सूची तैयार करें तथा प्रत्येक मद के आगे लोगों से पूछकर लिखें कि इनका उपयोग करते समय उन्हें कौन-कौन सी समस्याएं आती हैं (सुरक्षा, खतरा, घटिया, गुणवत्ता, कम टिकाऊ आदि)।

इनमें से प्रत्येक समस्या के कारण उपभोक्ताओं के कौन-से अधिकारों का उल्लंघन हो रहा है, उनकी पहचान करें। यह भी बताएं कि ये लोग एक दायित्व निभाने वाले जिम्मेदार उपभोक्ता, व्यवहार के द्वारा किस प्रकार से इन समस्याओं से बच सकते थे।



अभिनयन

दो मित्र गोपाल और जग्गू गोपाल की बीमार मां के लिये दवा खरीदने के लिये बाजार गये। जग्गू व्यवसाय अध्ययन का विद्यार्थी है जबकि गोपाल एक कम्प्यूटर ऑपरेटर है। उन दोनों के बीच नीचे दी गई बातचीत को पढ़ें।

गोपाल : जग्गू, शीघ्र मेरे घर आओ।

जग्गू : क्यों? क्या हुआ? कौन-सा अति आवश्यक कार्य आ पड़ा?

गोपाल : मेरी मां की तबियत ठीक नहीं है।

जग्गू : चिन्ता मत करो। मैं अभी आया। तब तक डाक्टर को बुलाओ।

- गोपाल** : ठीक है। बुलाता हूँ। डाक्टर आता है तथा दवाइयां लिख देता है।
- जगू** : डाक्टर ने क्या बताया है?
- गोपाल** : डाक्टर ने टाइफाइड बताया है और दवाइयां लिख दी हैं।
- जगू** : आओ चलें, दवाइयां लेकर आयें।
- गोपाल** : (दुकानदार से), श्रीमान पर्चे पर लिखी सभी दवाइयां दीजिए।
- दुकानदार** : लीजिए, ये रही दवाएं। आपको कैश मीमो भी चाहिए क्या?
- गोपाल** : नहीं, मुझे कैश मीमो नहीं चाहिए। मैं आपको भली भांति जानता हूँ।
- जगू** : नहीं भाई ऐसा मत करो। भले ही तुम इन्हें अच्छी तरह जानते हो फिर भी तुम्हें कैश मीमो अवश्य लेनी चाहिए।
- गोपाल** : लेकिन क्यों?

जगू गोपाल को कैश मीमो/नकद रसीद के महत्व तथा उपभोक्ता के अन्य दायित्वों के बारे में समझाता है। अपने को जगू तथा अपने किसी मित्र को गोपाल मानकर बातचीत को आगे बढ़ाएं।

मॉड्यूल-8

व्यापार एवं उपभोक्ता
संरक्षण



टिप्पणी