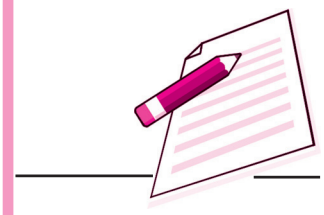


28

उपभोक्ता संरक्षण

नन्ही आलिया अपने भाई के जन्मदिन पर उसे कुछ तोहफा देना चाहती थी। वह अपनी मां के साथ पास के दुकान पर गई और अपने भाई के लिए एक सस्ते वाला फोन लेकर आई। उसका भाई वहीं पास के बड़े शहर में नौकरी के लिए जा रहा था। अपने जन्मदिन पर मिले फोन का उपहार पाकर गोपाल बहुत खुश हुआ, लेकिन कुछ ही दिनों बाद उसकी खुशी गम में बदल गई। शहर पहुंचने के बाद देखा, उसका फोन काम नहीं कर रहा है और उसे अपने घरवालों से बातें करने के लिए एक दूसरा फोन लेना पड़ा। आलिया और गोपाल क्या करेंगे? उपभोक्ता होने के नाते उनके 'उपभोक्ता अधिकार' क्या है? इस अध्याय में हम उपभोक्ता अधिकारों एवं उपभोक्ता कानूनों की चर्चा करेंगे।

इस अध्याय में हम भारत में उपभोक्ता कानून के उद्भव और क्रमविकास के साथ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के मुख्य प्रावधानों और 'उपभोक्ता संरक्षण', 'उपभोक्ता अधिकार' जैसे शब्दों के अर्थ के बारे में अध्ययन करेंगे।

उद्देश्य

यह अध्याय पढ़ने के बाद आप–

- उपभोक्ता अधिनियम के इतिहास और क्रमविकास के बारे में जान पाएगे;
- 'उपभोक्ता' शब्द के अर्थ को समझ सकेगें;
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्रमुख प्रावधानों के बारे में चर्चा करने में समर्थ हो सकेगें; एवं
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में हाल में ही हुए संशोधनों को जान सकेंगे।

28.1 उपभोक्ता कानून का उद्भव और विकास

इस अध्याय के अगले भाग में हम 'उपभोक्ता' शब्द के अर्थ और परिभाषा के बारे में समझने की कोशिश करेंगे, लेकिन उससे पहले भारत में उपभोक्ता कानून के क्रम विकास के बारे में यहां संक्षिप्त जानकारी दी जा रही है।

पहले 'केविट कैपटर' (Caveat capator) सिद्धांत का अर्थ था कि उपभोक्ता को किसी भी उत्पाद को खरीदने से पहले ही सतर्क रहना चाहिए। अगर उपभोक्ता द्वारा खरीदने से पहले कोई जांच-पड़ताल नहीं की गई है तो सामान की खरीदारी के बाद विक्रेता इसके लिए जिम्मेदार नहीं है। यह भारत में पहले प्रचलित था।

इसलिए उपभोक्ता कुछ उत्पाद खरीदने से पहले बहुत ही सतर्क रहता था।

यद्यपि उपभोक्ता अधिकार की सुरक्षा के लिए कुछ कानून बने थे, लेकिन वे पर्याप्त नहीं थे।

- खाद्य वस्तुओं में मिलावट की रोकथाम के लिए अधिनियम
- आवश्यक वस्तुओं से संबंधित अधिनियम
- एमआरटीपी (MRTP) अधिनियम

उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 कानून व्यवस्था की एक स्वतंत्र और प्रगतिशील पद्धति है और भारतीय उपभोक्ताओं के लिए 'मैग्ना कार्टा' कहा जाता है।

आप, आलिया और गोपाल जैसे लोग आज उपभोक्ता अधिकारों के बारे में ज्यादा जागरूक हो गये हैं और विक्रेता अब अपने दायित्वों से बच नहीं सकते।

यदि खरीदी हुइ वस्तुओं में कोई खराबी है या निवारण सही नहीं है तो उपभोक्ताओं को अब अधिकार प्राप्त हैं जो उनकी सहायता करते हैं।

पाठगत प्रश्न 28.1

1. आलिया कौन है?
2. आलिया की मां ने मिठाई का डिब्बा खरीदा? उसे क्या कहकर संबोधित किया जाएगा?
3. उपभोक्ता के रूप में क्या गोपाल को कोई अधिकार है?

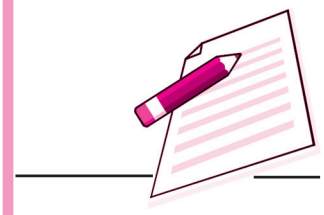
? क्या आप जानते है

एक व्यक्ति के द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे उत्पाद, जो उसके द्वारा खरीदी नहीं गई, वह भी एक उपभोक्ता है, अगर जिस व्यक्ति के द्वारा खरीदी गई है, वह इस उत्पाद के प्रयोग की अनुमति दे।

28.2 उपभोक्ता कौन है?

सहज रूप से कहें तो उपभोक्ता एक व्यक्ति है, जो-

- सामान खरीदता है या
- जो सेवाएं लेता है।



लेकिन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की परिभाषा के अनुसार 'उपभोक्ता' का अर्थ दो भागों में विभाजित है। पहला भाग कहता है कि उपभोक्ता वह है, जो उत्पादों की कीमत अदा करता है (इसीलिए क्रेता एक उपभोक्ता है)। दूसरा भाग कहता है कि उपभोक्ता वह है कि जो उपलब्ध सेवाओं का मूल्य प्रदान करता है (इसलिए 'सेवाएं' लेनेवाला एक उपभोक्ता है)। हालांकि व्यवसाय या कारोबारी उद्देश्य के लिए खरीदे गये उत्पादों को इस अधिनियम में सम्मिलित नहीं किया गया है।

(क) खरीदार - एक टी.वी. सेट खरीदने वाला।
किराएदार - टेक्सी सेवाओं का इस्तेमाल करने वाला।

(ख) रामानुजन ने बाल बनाने के लिए नाई को 100 रुपये दिया। क्या वह उपभोक्ता है?

(ग) करिश्मा अपनी जांच के लिए सरकारी अस्पताल जा रही है, क्या वह उपभोक्ता है?

(घ) प्रीति मॉल से एक सुंदर-सी ड्रेस लाती है। एक बार पहनने के बाद उसने जैसे ही ड्रेस साफ करती है, यह फट जाती है। क्या वह ड्रेस वापस कर सकती है?

पाठगत प्रश्न 28.2

1. उपभोक्ता कौन है?

2. क्या सेवाओं की कीमत अदा करने वाला भी क्या एक उपभोक्ता है?

28.3 उपभोक्ता अधिकार

'अधिकार' के बारे में हम सभी को थोड़ी-बहुत जानकारी है, लेकिन हमें उसकी सही जानकारी नहीं है, जिससे हम उसका आनंद उठा सके। आपने उपभोक्ता के अधिकारों के बारे में भी अवश्य सुना होगा। हां, आपने उपभोक्ता सतर्कता के बारे में टी.वी. पर कई विज्ञापन देखे होगें। आपने 'जागो ग्राहक, जागो' देखा है? आइए जानते हैं उपभोक्ता अधिकार क्या है?

उपभोक्ता अधिकार वे अधिकार हैं जो एक उत्पादन को खरीदने वाले या सेवायें किराये पर लेने वाले उपभोक्ता को बेचने वाले के विरूद्ध प्राप्त हैं।

संयुक्त राष्ट्र ने निम्नलिखित को उपभोक्ता अधिकार माना है:

1. सुरक्षा का अधिकार;
2. सूचना पाने अधिकार;
3. चयन का अधिकार;
4. सुने जाने का अधिकार;
5. मुआवजे का अधिकार;

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार;
7. स्वस्थ परिवेश का अधिकार; एवं
8. मूलभूत आवश्यकताओं का अधिकार

? क्या आप जानते है

यह उपभोक्ता का सबसे बड़ा और सशक्त अधिकार यह है कि वह किसी वस्तु को खरीदने से मना कर सकता है, जिससे विक्रेता अपने ग्राहक के साथ-साथ कभी-कभी अपने कारोबार से भी हाथ धो सकता है।

हर साल 15 मार्च को उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाता है।

यद्यपि हम कर चुकाते हैं फिर भी सरकारी सेवाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत नहीं आती क्योंकि वे निशुल्क प्रदान की जाती है।

पाठगत प्रश्न 28.3

1. उपभोक्ता अधिकार की परिभाषा क्या है?

2. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता के दो किन्हीं अधिकारों का उल्लेख करें।

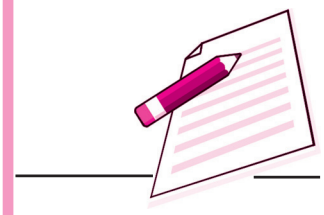
28.4 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (उ.स.अ.)

हम उपभोक्ता अधिकार के बारे में तो जानते हैं, लेकिन जो अधिनियम उपभोक्ता के अधिकार की पहचान और सुरक्षा प्रदान करता है, वह है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986।

सभी अधिनियमों की तरह यह अधिनियम भी अनेक भागों, उपभागों और खंडों में विभाजित है। उदाहरण के तौर पर भाग-2, उपभाग (1) और उपभाग की धारा (घ) को भाग 2(1) (घ) के रूप में प्रस्तुत किया जाएगा।

वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का भाग 2(1)(घ) 'उपभोक्ता' को परिभाषित करता है, जिसकी चर्चा हम पहले कर चुके हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का मुख्य उद्देश्य तीन स्तरीय - जिला स्तरीय, राज्य स्तरीय, राष्ट्र स्तर पर अर्ध-न्यायिक व्यवस्था के अन्तर्गत उपभोक्ता को सहज, तीव्र एवं सस्ता संरक्षण प्रदान करना है।



अत: जब कभी उपभोक्ता के अधिकारों का अतिक्रमण होता है, तब उपभोक्ता इन स्तरों पर शिकायत करता है। इस अधिनियम का प्रमुख लक्ष्य उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करना है जिसकी हम अध्याय के अगले भाग में चर्चा करेंगें।

उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 का मुख्य लक्ष्य हैं-

(क) उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा।

(ख) उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा।

इनके अंतर्गत निम्नलिखित समाहित हैं:

(क) खतरनाक वस्तुओं एवं ऐसी सेवाओं जिनसे जीवन और सम्पत्ति को खतरा है, से सुरक्षा प्रदान करना।

(ख) सामानों की गुणवत्ता, परिमाण, मानक, क्षमता, शुद्धता और मूल्यों के बारे में सूचना का अधिकार। जिससे उपभोक्ता अनुचित व्यापार, व्यवहार एवं झूठे वादों एवं बढ़ा-चढ़ाकर किये गये दावों से अपनी रक्षा कर सके;

(ग) सुने जाने का अधिकार,

(घ) विभिन्न प्रकार के वस्तुओं तक पहुँच का अधिकार,

(ङ) क्षतिपूर्ति का अधिकार,

(च) उपभोक्ता-शिक्षा का अधिकार।

? क्या आप जानते है

उपभोक्ताओं को शिक्षा प्रदान करना 'केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद्' (CCPC) का उत्तरदायित्व है।

पाठगत प्रश्न 28.4

1. उस अधिनियम का नाम बताइए, जो भारत में उपभोक्ता के अधिकारों की सुरक्षा करता है और उपभोक्ता-विवादों में क्षतिपूर्ति का प्रावधान करता है।
2. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के अधीन उपभोक्ता के किन्हीं दो अधिकारों का उल्लेख करें।
3. उपभोक्ता को शिक्षा प्रदान करने की जिम्मेदारी किसकी है?
4. किस दिन को उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाता है?
5. उपभोक्ता के अधिकारों का अतिक्रमण होने पर हम कहाँ जाते है?
6. प्रीति एक दुकान पर नेल पालिश की बोतल खरीदने जाती है। क्या उसे चुनाव करने का अधिकार है?

28.5 उपभोक्ता और सेवा की औपचारिक परिभाषा

'उपभोक्ता'

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के भाग-2(1)(घ) के अनुसार 'उपभोक्ता' वह है, जो सामान खरीदता है, उस सामान का उचित मूल्य प्रदान करता है या करने का वादा करता है या कीमत का अंशत: प्रदान करके बची हुई कीमत चुकाने का वादा करता है।

आपको यह परिभाषा याद करने की आवश्यकता नहीं है, यह सिर्फ संदर्भ विशेष के लिए है। 'उपभोक्ता' का अर्थ पिछले अध्याय में स्पष्ट किया जा चुका है।

सेवा

उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के भाग-2(1) में 'सेवा' को इस प्रकार परिभाषित की गई है-

'सेवा' का अर्थ किसी भी तरह की सेवा से है, जो क्षमतासंपन्न प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध करायी जातर है, जैसे कि बैंकिंग, वित्तीय सुविधाएं, बीमा, परिवहन, संसाधन, विद्युत तथा अन्य ऊर्जा की पूर्ति, गृह निर्माण, मनोरंजन और समाचार तथा अन्य सूचनाएं प्रदान करना आदि।

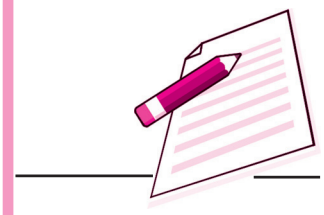
मुफ्त सेवाएं को इसमें शामिल नहीं किया गया है इसीलिए वे उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के अंतर्गत 'सेवा' के अन्तर्गत नहीं आती।

? क्या आप जानते है

यदि कुरिअर निर्धारित समय के बाद पहुंचता है तो वह सेवा अपूर्ण मानी जाएगी।

पाठगत प्रश्न 28.5

1. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के तहत 'सेवा' शब्द की परिभाषा क्या है?
2. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम का कौन-सा भाग 'सेवा' को परिभाषित करता है?
3. रूपा बैंक में खाता खुलवाने गई और बैंक ने उसकी बजत खाते पर 9 प्रतिशत का ब्याज देने का वादा किया, लेकिन खाता खुलने के कुछ ही दिनों बाद ब्याज दर घटकर 8 प्रतिशत हो गई यद्यपि उसका पूर्व निर्धारित ब्याज 9 प्रतिशत था। उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के अंतर्गत क्या बैंक उत्तरदायी है?



28.6 महत्वपूर्ण मुकदमें

लखनऊ विकास प्राधिकरण बनाम एम.के. गुप्ता : एक व्यक्ति जो घर के आवंटन के लिए आवेदन करता है, एक 'उपभोक्ता' है और उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के अंतर्गत संरक्षित है।

भारतीय आयुर्विज्ञान संस्था बनाम वी.पी. शान्ता : डॉक्टरों द्वारा उपलब्ध सेवाएं उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के अंतर्गत आती हैं, लेकिन सरकारी अस्पतालों के द्वारा प्रदान की जा रही मुफ्त सेवाएं इसके अन्तर्गत नहीं आती।

ट्रांजिसिया वायो मेडिकल बनाम डॉ. डी.जे. डिसोंगा (22 जनवरी, 2013)

एक खराब एवं उपयोग किये गये स्वचालित 'एनालाइजर' को वापस लौटाया गया और उपभोक्ता के पैसे वापिस किये गये।

28.7 हाल ही में पारित किए गए संशोधित कानूनी मसौदे

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन तैयार की गई फोरमों में अनेक मुकदमें लंबित पड़े हैं और उनका प्रभावी अनुपालन बहुत धीमा है। संशोधन प्रस्ताव में इन सबका विचार करते हुए नीति निर्धारित करते हुए इनका निवारण करने का प्रयास किया गया है।

उदाहरण के तौर पर प्रस्तावित बिल निम्न की आज्ञा देता है–

- ऑन-लाइन शिकायत करने की सुविधा।
- आदेश न पालन करने पर पांच सौ रुपये का जुर्माना का या अर्थदण्ड का डेढ़ प्रतिशत प्रतिदिन जुर्माना
- उपभोक्ता फोरम द्वारा दिया गया फैसला एक सक्षम सिविल कोर्ट द्वारा दिये गये फैसले के समान है
- संशोधित बिल में न्यूनता, खराबी, अनुचित व्यापार व्यवहार जैसे शब्दों को परिभाषित किया गया है।

? क्या आप जानते है

उपभोक्ता अधिनियम के अनुसार एक 'फोरम' में एक न्यायाधीश और दो सदस्य होते हैं, जिन्हें 'Quasi-Judical' (अर्द्ध-न्यायिक) कहा जाता है, जिसका अर्थ है कि यह एक कोर्ट के समान फैसले करता है।

पाठगत प्रश्न 28.6

1. क्या डाक्टरों द्वारा दी जाने वाली सेवाएं, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अर्न्तगत 'सेवाएं' हैं?
2. क्या उपभोक्ता फोरम की मान्यता दीवानी कचहरी के 'डिगरी' (दिये गये फैसले) के बराबर है?

आपने क्या सीखा

- उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 ही भारत में उपभोक्ता अधिकार की 'मैग्ना कार्टा' (Magna Carta) है। इस अधिनियम के 52(1)(घ) के अनुसार उपभोक्ता एक व्यक्ति है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के 52(1)(0) में 'सेवा' को परिभाषित किया गया है।
- बैंकिंग, बीमा, वित्त, परिवहन, प्रोसेसिंग, विद्युत या अन्य ऊर्जा की पूर्ति, बोर्डिंग तथा लॉजिंग, निर्माण कार्य, मनोरंजन, सूचनाओं का संप्रसारण आदि 'सेवा' की परिधि में आता है। मुफ्त सेवाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत नहीं आता।
- अच्छी तरह जांच-पड़ताल के बिना लिया गया सामान या सेवाएं आपको उपभोक्ता नहीं बनातीं। कारोबार करने के उद्देश्य से लिया गया सामान सेवाएं इस अधिनियम के अंतर्गत नहीं आते, इसलिए इसके अंतर्गत आप 'उपभोक्ता' नहीं बनते। 'प्रतिफल' (consideration) का अर्थ है वस्तुओं या सेवाओं के बदले में दिया गया मूल्य और पैसा। भाग 2(1)(घ) दो भागों में परिभाषित किया गया है। पहला भाग, उपभोक्ता को उस व्यक्ति के रूप में परिभाषित करता है, जो सामान खरीदता है और दूसरा भाग उपभोक्ता को उस व्यक्ति के रूप में परिभाषित करता है, जो मूल्य अदा कर सेवा प्राप्त करता है।

  ग्राहक के कुछ निर्दिष्ट अधिकार हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 क्षतिपूर्ति के लिए 'फोरम' गठित करता है, क्योंकि क्षतिपूर्ति की भरपाई सभी उपभोक्ताओं का अधिकार है। यह 'फोरम' जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर के हैं। उपभोक्ता को इसके बारे में शिक्षित करना **उपभोक्ता सुरक्षा परिषद्** का दायित्व है।

  कई महत्वपूर्ण मामले निम्न हैं-

  'ट्राजिसिया बायो मेडिकल बनाम डी.जे. डिसोजर'

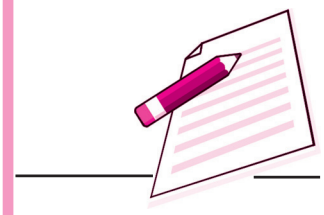
  'लखनऊ विकास प्राधिकरण बनाम एम.के. गुप्ता'

  'भारतीय आयुर्विज्ञान संस्था बनाम वी.पी. शांतर'

  उपभोक्ता और कारोबार दोनों के बीच स्वस्थ परिवेश के निर्माण के उद्देश्य से और उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण के लिए उपभोक्ता कानून बहुत ही महत्वपूर्ण है।

पाठांत प्रश्न

1. उपभोक्ताओं के किन्हीं दो अधिकार का उल्लेख करें।
2. कौन-सी संस्था उपभोक्ताओं को शिक्षा प्रदान करने के लिए उत्तरदायी है?
3. 'उपभोक्ता अधिकार दिवस' कब मनाया जाता है?



4. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के भाग 2(1)(0) में कौन-सी दो सेवाओं का उल्लेख है।

5. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 में किस प्रकार की वस्तुओं ओर सेवाओं को शामिल नहीं किया गया है?

6. 'प्रतिफल' (consideration) क्या है?

7. अपने ही शब्दों में 'उपभोक्ता' को परिभाषित करें।

8. 'उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986' के अंतर्गत उपभोक्ता के दो अधिकारों का उल्लेख करें।

9. शीला ने एक महीने हुए नई कार खरीदी थी। उसकी एयरकंडीशनर खराब हो गई। शीला ने शोरूम के लोगों को सही करवाने की बहुत खुशामद की, लेकिन उन्होंने मुफ्त में करने को मना कर दिया। शीला क्या करेगी?

सही/ गलत

1. 'जवाबदेही' का अर्थ है क्षतिपूर्ति प्रदान करना या उत्पादों की भरपाई करना। (सत्य/असत्य)

2. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986, न्यायपालिका का एक अनूठा और उच्च प्रगतिशील प्रक्रिया है और भारतीय ग्राहकों की 'मैग्ना कार्टा' (Magna Carta)) कही जाती है। (सत्य/असत्य)

3. सामान के क्रेता के अनुमति के बिना अगर कोई व्यक्ति उसका उपयोग करता है तो वह भी उपभोक्ता है। (सत्य/असत्य)

4. कारोबार या व्यवसाय के लक्ष्य से सामान खरीदने वाला व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है। (सत्य/असत्य)

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, के अंतर्गत सरकारी सेवाएं या 'मुफ्त की सेवाएं' सेवाओं के अंतर्गत है। (सत्य/असत्य)

6. ग्राहकों के विपक्ष में उपभोक्ता अधिकार उपलब्ध है। (सत्य/असत्य)

7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के भाग(1)(घ) के अंतर्गत 'उपभोक्ता' शब्द की परिभाषा दी गई है। (सत्य/असत्य)

8. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के अधीन 'क्षतिपूर्ति' का अर्थ एक उपभोक्ता के तकलीफों का निदान है। (सत्य/असत्य)

9. उपभोक्ताओं को शिक्षित करना केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण संस्था का दायित्व नहीं है। (सत्य/असत्य)

10. सामानों का चयन करना उपभोक्ता अधिकार में शामिल नहीं है। (सत्य/असत्य)

11. उपभोक्ता अधिनियम के अनुसार एक फोरम में एक न्यायाधीश होता है, जिन्हें 'Quasi-Judical' कहा जाता है, जो आम कोर्ट के समान फैसले करता है। (सत्य/असत्य)

12. संशोधित कानून ने उपभोक्ता फोरम को जो अधिकार प्रदान किए हैं, वह दीवानी अदालत में 'डिगरी' के समान है। (सत्य/असत्य)

13. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के 2(1)(घ) में 'सेवा' की व्याख्या की गई है।

14. अनुचित कारोबार द्वारा कारीगरी लागत कम होने पर छोटे कारोबारी पर प्रभाव पड़ता है। (सत्य/असत्य)

पाठगत प्रश्नों का उत्तर

28.1

1. आलिया एक 'उपभोक्ता' है।
2. उपभोक्ता
3. हां

28.2

1. 'उपभोक्ता' वह व्यक्ति है जो खरीदी हुई वस्तुओं का मूल्य देता है। इसीलिए 'क्रेता' एक 'उपभोक्ता' है।
2. हां

28.3

1. 'उपभोक्ता अधिकार' वे अधिकार हैं, जो वस्तुओं के क्रेता या सेवाओं के उपयोगकर्त्ता को विक्रेता या सेवा प्रदाता के विरूद्ध प्राप्त हैं।
2. (i) क्षतिपूर्ति का अधिकार।

   (ii) सूचना का अधिकार।

28.4

1. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986
2. (क) चयन का अधिकार

   (ख) सुने जाने का अधिकार

3. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् (CCPC)
4. 15 मार्च को 'उपभोक्ता अधिकार दिवस' के रूप में मनाया जाता है।
5. उपभोक्ता विवाद क्षतिपूर्ति कोर्ट
6. हां

28.5

1. क्षमता संपन्न उपयोग कर्ताओं के लिए उपलब्ध कराई गई किसी भी प्रकार की सेवाएं 'सेवा' की परिभाषा में आती है।
2. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 का भाग-2(1) 'सेवा' को परिभाषित करता है।
3. हां

28.6

1. हां
2. हां