

मॉड्यूल - VIIB

उपभोक्ता सुरक्षा संबंधित कानून
और सूचना का अधिकार



टिप्पणी

31

उपभोक्ता सक्रियता

राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर हमने अभी तक सीखा कि तीन प्रकार के फोरम हैं, जो शिकायत के क्षेत्र और आर्थिक मूल्य के आधार पर वर्गीकृत हैं।

आलिया पूर्वी दिल्ली में रहती है, इसलिए वह पूर्वी दिल्ली में स्थित उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज करा सकती है। यदि वह फैसले से संतुष्ट नहीं होती है, तो वह अगले उच्च स्तर, जो कि दिल्ली में स्थित 'राज्य आयोग' है, तक जा सकती है।

उसके बाद भी अगली अपील राष्ट्रीय फोरम (आयोग) में की जा सकती है। अधिकतर छोटे मामले (मुकदमों) जिला स्तर पर ही निपटा दिए जाते हैं। इसलिए ज्यादातर मामलों में अपील की जरूरत नहीं समझी जाती। उपभोक्ता वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में इस सारी जागरूकता से बेईमान/ अनैतिक व्यापारियों और उन दोषपूर्ण उत्पादों पर नियंत्रण रहता है, जिन्हें हम नहीं चाहते और जिन्हें हमने कभी खरीदा नहीं।



उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के बाद, आप :

- 'उपभोक्ता सक्रियता' शब्द का अर्थ समझ पाएंगे;
- भारत में उपभोक्ता आंदोलन का महत्व समझने में सक्षम होंगे;
- भारत में उपभोक्ता आंदोलन के उद्देश्य, लक्ष्य एवं युक्तियों को परिभाषित कर पाएंगे;
- दोषपूर्ण उत्पादों/ वस्तुओं के संदर्भ में शिकायत कैसे दर्ज कराते हैं, सीख पाएंगे; एवं
- दोषयुक्त या अपूर्ण सेवाओं के संदर्भ में शिकायत कैसे दर्ज कराते हैं, जान पाएंगे।

31.1 'उपभोक्ता सक्रियता' क्या है?

भारत में 'उपभोक्ता आंदोलन' की उत्पत्ति इस आवश्यकता के साथ हुई कि अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहार से उपभोक्ताओं का संरक्षण कैसे किया जाए एवं उनके हितों को कैसे



बढ़ावा मिले। बड़े पैमाने पर खाद्य भंडारण एवं जमाखोरी जैसी घटनाओं ने एक संगठित रूप में वर्ष 1960 में 'उपभोक्ता आंदोलन' को जन्म दिया।

इस आंदोलन ने सरकार पर दबाव बनाने में सफलता प्राप्त की। इस दिशा में एक बड़ा कदम वर्ष 1986 में लिया गया, जब 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' को पारित किया गया।

'उपभोक्ता सक्रियता', उपभोक्ता अधिकारों पर जोर देने के लिए, उपभोक्ताओं की तरफ से दिखाई गई सक्रियता है।



पाठगत प्रश्न 31.1

1. 'उपभोक्ता सक्रियता' को परिभाषित करें।
2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम किस वर्ष में अधिनियमित किया गया?
3. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' किसका संरक्षण करता है?

31.2 भारत में उपभोक्ता आंदोलन

उपभोक्ता आंदोलन की विचारधारा के लिए तीन (मूल) तत्व आवश्यक हैं- पहचान, प्रतिरोध एवं संपूर्णता।

पहचान का अर्थ है, उपभोक्ता आंदोलन के सदस्यों की खुद की एवं सामूहिक पहचान। प्रतिरोध का अर्थ है, विरोधी (विपक्षी) की पहचान (समझ) और विवरण। संपूर्णता, इस बात का संकेत है कि लक्ष्यों की प्राप्ति संघर्ष से होगी। उपभोक्ता कार्यकर्ता (सक्रियतावादी) वे होते हैं, जो उत्पादकों एवं विक्रेता एजेंसियों से उपभोक्ताओं के संघर्ष में उपभोक्ताओं का नेतृत्व करते हैं।

उपभोक्ता सक्रियतावादी न केवल उत्पादकों एवं विक्रेता एजेंसियों को लक्ष्य करते हैं, बल्कि उपभोक्ता संस्कृति को बदलने के उद्देश्य से उपभोक्ताओं के बीच सामूहिक जागरूकता को बढ़ाना चाहते हैं।

एक सामाजिक शक्ति के रूप में 'उपभोक्ता आंदोलन' की भारत में उत्पत्ति (जन्म) इस आवश्यकता के साथ हुई कि अनैतिक एवं अनुचित व्यापार पद्धतियों से उपभोक्ताओं का संरक्षण कैसे किया जाए एवं उनके हितों को किस प्रकार बढ़ावा मिले।

बड़े पैमाने पर खाद्य-भंडारण एवं जमाखोरी जैसी घटनाओं ने एक संगठित रूप में वर्ष 1960 में उपभोक्ता आंदोलन को जन्म दिया। इस आंदोलन ने सरकार पर दबाव बनाने में सफलता प्राप्त की और इस दिशा में एक बड़ा कदम वर्ष 1986 में उठाया गया।

उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के उद्देश्य से भारत की संसद ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' (CPA) 1986 पारित किया।



टिप्पणी

यह अधिनियम उपभोक्ता विवादों एवं उनसे जुड़े हुए मामलों के निपटारे के लिए उपभोक्ता परिषदों (समितियों) एवं अन्य प्राधिकारों (अथॉरटीज) की स्थापना का प्रावधान करता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तरों पर उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषदों (समितियों) की स्थापना की गई है।

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियों, जैसे कि

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (DCDRF),

राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC), जो कि 'राज्य आयोग' के नाम से भी जानी जाती है, एवं

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) की स्थापना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA) 1986 के तहत उपभोक्ताओं के विवादों/ शिकायतों एवं संबंधित मामलों के निपटारे के लिए, की गई है।



पाठगत प्रश्न 31.2

1. भारत में उपभोक्ता आंदोलन की उत्पत्ति के मुख्य कारणों का उल्लेख करें।

31.3 उपभोक्ता सक्रियता : उद्देश्य, लक्ष्य एवं युक्तियां

'उपभोक्ता सक्रियता' का मुख्य उद्देश्य यह है कि राज्य (शासन) अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहार के खिलाफ उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करे।

इसका लक्ष्य है उपभोक्ताओं को उत्कृष्ट वस्तुएं एवं सेवाएं उपलब्ध कराना।

आदर्श लक्ष्य है उपभोक्ताओं के उस अधिकार का संरक्षण करना, जिसके अन्तर्गत एक उपभोक्ता किसी भी क्रय की गई (खरीदी गई) वस्तु की गुणवत्ता एवं मानक (प्रामाणिकता) पर सवाल खड़े कर सकता है।

उपभोक्ता सक्रियतावादी निम्नलिखित युक्तियां अपनाते हैं- बहिष्कार, वस्तुओं के उत्पादक एवं विक्रेता के खिलाफ याचिका दायर करना, सरकार को याचिका, मीडिया सक्रियता एवं रुचि समूहों का आयोजन।



पाठगत प्रश्न 31.3

1. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के लक्ष्य, उद्देश्य एवं युक्तियों की व्याख्या करें।



31.4 शिकायत/याचिकाएं

एक उपभोक्ता किसी दोषपूर्ण वस्तु या अपूर्ण सेवा के खिलाफ अपनी शिकायतों का निवारण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत बनाई गई (स्थापित) उपभोक्ता अदालतों (अर्द्धन्यायिक उपभोक्ता विवाद निवारण समितियां/ संस्थाएं) में कर सकता है। इन दोनों तरह के मामलों में याचिकाओं के उदाहरण यहां दिए गए हैं। ये सिर्फ संदर्भ के लिए हैं। याचिका की मूल विषय-वस्तु मामले के तथ्यों पर निर्भर करेगी।

यह मानते हुए कि आर्थिक हानि 20 लाख रुपये से कम है, इन याचिकाओं को जिला फोरम के उपयुक्त बनाया गया है। यदि हानि का मूल्य (राशि) अधिक है, तो याचिका में उसी के अनुसार बदलाव किए गए हैं, जिससे कि वह राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग या राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के उपयुक्त बन सके।

31.4.1 दोषपूर्ण वस्तुओं के खिलाफ शिकायत याचिका का उदाहरण (नमूना)

मुकदमे का उदाहरण : श्रीमान् 'X' ने दिसंबर 2012 में 'मेसर्स Y एंड कंपनी' से, जो उसी शहर में व्यापार करती थी, एक 'मिक्सर ग्राइंडर' खरीदा। एक वर्ष की वारंटी अवधि के भीतर ही ग्राइंडर ने काम करना बंद कर दिया। 'मेसर्स Y एंड कंपनी' ग्राइंडर में आई खराबी को ठीक नहीं करा सकी। निर्माता कंपनी 'मेसर्स Z लिमिटेड' भी मिक्सर ग्राइंडर को ठीक कराने में असफल रही। निराश होकर श्रीमान् 'X' ने अंततः जिला फोरम का दरवाजा खटखटाया।

31.4.2 दोषपूर्ण वस्तुओं के खिलाफ शिकायत याचिका का उदाहरण :

शिकायत याचिका का प्रारूप

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम के सम्मुख/ समक्ष,

जिले का नाम

उपभोक्ता विवाद मुकदमा सं./ 200 याचिका दायर करने का वर्ष

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा-11 के अंतर्गत

एवं

..... के संबंध में/ मामले में

श्रीमान 'X'

(श्रीमान् 'X' का पता) शिकायतकर्ता

बनाम

1. स्वामी

'मेसर्स Y एंड कंपनी'

उपभोक्ता सुरक्षा संबंधित कानून
और सूचना का अधिकार



टिप्पणी

(‘Y’ एंड कंपनी का पता)

2. प्रबंध निदेशक,

मेसर्स ‘Z’ लिमिटेड

(Z लिमिटेड का पता) विपक्षी दल (O.P.)

सेवा में,

माननीय अध्यक्ष एवं

जिला फोरम के सदस्य

(जिले का नाम)

यह शिकायत याचिका, श्रीमान् ‘X’, (‘X’ का पता) की तरफ से दायर की जाती है, जो यहां शिकायतकर्ता हैं, और यह इस प्रकार है -

- 1.1 कि यह शिकायत याचिका उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2(1)(इ)(प) के तहत दायर की जाती है।
 - 2.1 कि विपक्षी पार्टी संख्या-1, अपनी दूसरी गतिविधियों के अतिरिक्त, लोगों को उपभोक्ता वस्तुएं, जैसे- रेफ्रिजरेटर, टी.वी., मिक्सर ग्राइंडर इत्यादि बेचने में संलग्न है। (विपक्षी पार्टी का विवरण)
 - 2.2 कि विपक्षी पार्टी संख्या-2, मिक्सर ग्राइंडर ब्रांड ‘A’ की एवं अन्य घरेलू विद्युत उपकरणों की निर्माता है, तथा विपक्षी पार्टी संख्या-1 के मिक्सर ग्राइंडर फुटकर में विपक्षी पार्टी संख्या-1 के द्वारा बेचे जाते हैं। (विपक्षी पार्टी का विवरण)
- (घटना का विवरण)
- 3.1 कि 26 दिसंबर, 2012 (क्रय की तिथि) को, शिकायतकर्ता ने ‘A’ ब्रांड का मिक्सर ग्राइंडर, क्रमांक संख्या (खरीदे गए उपकरण का विवरण), जो कि विपक्षी पार्टी संख्या-2 के द्वारा निर्मित है, नकद पर्ची संख्या (नकद पर्ची/ नकद रसीद संख्या) द्वारा विपक्षी पार्टी संख्या-1 के शो-रूम से खरीदा, उक्त उल्लिखित दस्तावेज की एक छायाप्रति संलग्नक-1 में प्रस्तुत है।
 - 3.2 कि मिक्सर ग्राइंडर ने 8 जनवरी, 2013 (कब) को अचानक ही काम करना बंद कर दिया (समस्या का प्रकार) और इस बाबत विपक्षी पार्टी संख्या-1 को उसी समय सूचित किया गया। उनके सलाह के अनुसार मिक्सर ग्राइंडर को उनके सेवा केंद्र को 9 जनवरी, 2013 को सौंप दिया गया। सेवा-केंद्र की प्राप्ति रसीद-2 में प्रस्तुत है।
 - 3.3 कि मिक्सर ग्राइंडर मरम्मत के बाद 24 जनवरी, 2013 को वापस लौटाया गया।



- 3.4 कि मिक्सर ग्राइंडर का 25 जनवरी, 2013 को उपयोग किया गया। लगभग 5 मिनट तक काम करने के बाद मिक्सर ग्राइंडर ने पुनः पूर्ण रूप से काम करना बंद कर दिया।
- 3.5 कि शिकायतकर्ता ने इस बात की सूचना विपक्षी पार्टी संख्या-1 को तत्काल दी तथा विपक्षी पार्टी संख्या-2 से इसकी शिकायत की। पत्र की एक प्रति संलग्नक-3 में प्रस्तुत है (महत्वपूर्ण प्रासंगिक दस्तावेज लगाएं)
- 3.6 कि विपक्षी पार्टी संख्या-1 के परामर्श के अनुसार खराब मिक्सर ग्राइंडर को एक बार फिर 30 जनवरी, 2013 को उनके सर्विस सेंटर (सेवा केंद्र) को सौंपा गया। विपक्षी पार्टी संख्या-1 के द्वारा खराबी को ठीक करने में अत्यधिक देरी की गई। अप्रैल, 2013 में विपक्षी पार्टी संख्या-2 ने विपक्षी पार्टी संख्या-1 को मिक्सर ग्राइंडर को बदलकर दूसरा देने की सलाह दी। उस पत्र की एक प्रति संलग्नक-4 में प्रस्तुत है।
- 3.7 कि विपक्षी पार्टी संख्या-1 ने विपक्षी पार्टी संख्या-2 के निर्देश-पत्र की परवाह न की और शिकायतकर्ता आज की तिथि तक मिक्सर-ग्राइंडर की कमी के कारण परेशान हो रहे हैं।
- 4.0 कि विपक्षी पार्टियों ने दोषपूर्ण वस्तु की पूर्ति की (सप्लाई की) और उन्हें शिकायतकर्ता को हुई क्षति की भरपाई करनी चाहिए।

प्रार्थना

पीछे के अनुच्छेदों में निहित आत्मनिवेदन के आलोक में, शिकायतकर्ता अत्यधिक आदर के साथ माननीय फोरम से यह निवेदन करता है कि माननीय फोरम विपक्षी पार्टियों को निर्देश दे कि वे-

- (क) मिक्सर ग्राइंडर की कीमत रुपया (मूल्य), 18 प्रतिशत ब्याज के साथ वापस करें
- (ख) शिकायतकर्ता एवं उसके परिवार के सदस्यों को हुए शारीरिक तनाव एवं मानसिक यातना के लिए 10,000 रुपये अदा करे (मुआवजा) तथा
- (ग) याचिका के खर्च के रूप में 1,000/- रुपये अदा करे (लागत)

इस दयाभाव के लिए शिकायतकर्ता फोरम का सदा आभारी रहेगा, जो कि उसका कर्तव्य है।

हस्ताक्षर

(नाम)

शिकायतकर्ता



पाठगत प्रश्न 31.4

1. दोषपूर्ण वस्तुओं की पूर्ति के खिलाफ एक शिकायत याचिका तैयार करें।



टिप्पणी

31.5 अपूर्ण सेवाओं के खिलाफ शिकायत याचिका का नमूना

मुकदमे का उदाहरण : श्रीमान 'X' ने 'मेसर्स Y एंड कंपनी' एक NFBC (.....वित्तीय कंपनी) जो कि उसी नगर में कार्य करती है, में दिसंबर, 2011 में कुछ पैसा लगाया। लगाया गया पैसा दिसंबर, 2012 में तैयार (मेच्योर) होता है, लेकिन कंपनी अपना वादा नहीं पूरा करती है और यह बकाया राशि का भुगतान नहीं करती है। श्रीमान 'X' निराश होकर जिला फोरम का दरवाजा खटखटाते हैं।

शिकायत याचिका का प्रारूप

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम के समक्ष

(जिले का नाम)

उपभोक्ता विवाद मुकदमा सं./ 20 (याचिका दायर करने का वर्ष)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा-11 के अंतर्गत

एवं

..... के संबंध में/ मामले में

श्रीमान 'X'

(श्रीमान 'X' का पता) शिकायतकर्ता

बनाम (विरुद्ध)

1. अध्यक्ष (चेयरमैन) एवं प्रबंध निदेशक

'मेसर्स Y एंड कंपनी'

('Y' एंड कंपनी का पता) विपक्षी पार्टी

सेवा में,

माननीय अध्यक्ष एवं

जिला फोरम के सदस्य

(जिले का नाम)

श्रीमान न्यायाधीश महोदय,

यह शिकायत याचिका श्रीमान 'X', ('X' का पता) की तरफ से दायर की जाती है, जो यहां शिकायतकर्ता हैं, और इस प्रकार हैं -



- 1.0 कि यह शिकायत याचिका उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2(1)(b)(i) के तहत दायर की जाती है।
- 2.0 कि विपक्षी पार्टी एक NFBC है और अपनी दूसरी गतिविधियों के अतिरिक्त जनता से जमाएं स्वीकार करने का व्यापार करती है। (विपक्षी पार्टी का विवरण)

(घटना का विवरण)

- 3.1 कि 26 दिसंबर, 2011 (जमा की तारीख) को, शिकायतकर्ता ने कुछ रुपये (विपक्षी पार्टी के पास जमा राशि) सावधि जमा रसीद संख्या के द्वारा एक वर्ष के लिए जमा किया। उस दस्तावेज की एक छाया प्रति संलग्नक-1 में प्रस्तुत है।
- 3.2 कि वह सावधि जमा (F.D.) 25 दिसंबर, 2012 को परिपक्व हो गई और शिकायतकर्ता ने सावधि जमा को भुनाने के लिए 26 दिसंबर, 2012 को विपक्षी पार्टी के कार्यालय को संपर्क किया, लेकिन कंपनी के कर्मचारियों ने किसी-न-किसी बहाने भुगतान करने में देरी की। (सामना की गई समस्या की प्रकृति)। इसलिए शिकायतकर्ता ने विपक्षी पार्टी के द्वारा तत्काल हस्तक्षेप के लिए प्रार्थना करते हुए पत्र लिखा। उक्त पत्र की एक छायाप्रति संलग्नक-2 में प्रस्तुत है। लेकिन शिकायतकर्ता को अब तक उसके बकाये का भुगतान नहीं किया गया है।
- 3.3 कि विपक्षी पार्टी द्वारा सावधि जमा की परिपक्वता राशि का नियत तिथि तक भुगतान न करना, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2(1)(g) के अनुसार त्रुटिपूर्ण/ अपूर्ण सेवा है।
- 4.0 कि विपक्षी पार्टी ने शिकायतकर्ता एवं उसके परिवार को बहुत अधिक मानसिक पीड़ा एवं आर्थिक नुकसान पहुंचाया है।

प्रार्थना

पिछले अनुच्छेद (पैराग्राफ) में की गई विनती को ध्यान में रखते हुए, शिकायतकर्ता पूरे सम्मान के साथ सम्माननीय फोरम से यह प्रार्थना करता है कि वह विपक्षी पार्टी को यह आदेश दे कि वह-

- (क) सावधि जमा की परिपक्वता राशि, रुपये, 18 प्रतिशत ब्याज के साथ अदा करे,
- (ख) शिकायतकर्ता एवं उसके परिवार के सदस्यों को हुई शारीरिक तनाव एवं मानसिक यातना के 10,000 रुपये अदा करे (मुआवजा), तथा
- (स) याचिका के खर्च के रूप में 1000 रुपये अदा करे (लागत)।

इस दयाभाव के लिए, शिकायतकर्ता फोरम का सदा आभारी रहेगा, जो कि उसका कर्तव्य है
हस्ताक्षर

(X) नाम

(शिकायतकर्ता)



टिप्पणी

हलफनामा (शपथ-पत्र)

मैं,, पिता का नाम, का निवासी, सत्यनिष्ठा से यह घोषणा करता हूँ कि

‘शिकायत याचिका’ में वर्णित तथ्य जो कि माननीय जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (स्थान)/ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (राज्य), राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग नई दिल्ली’, के समझ प्रस्तुत किए गए हैं, मेरी सर्वोत्तम जानकारी में सही है और मेरे द्वारा रखे गए अभिलेखों (रेकॉर्ड्स) पर आधारित हैं, जिन्हें मैं सत्य मानता हूँ।

गवाह

सत्यापन

सत्यापित किया जाता है कि (स्थान का नाम), आज दिनांक (माह) (वर्ष) को ऊपर दिए गए हलफनामों में दिए गए तथ्य मेरी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास में सत्य एवं सही हैं।

गवाह

नोट (टिप्पणी) :

1. हलफनामों को नोटरी के समक्ष, 5 रुपये एक गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर पर, शपथ दिलाया जाना चाहिए।
2. स्थान, राज्य, माह, वर्ष, वास्तविक रूप में दर्ज होने चाहिए।
3. शिकायतकर्ता या अपीलकर्ता गवाह है।



पाठगत प्रश्न 31.5

1. अपूर्ण सेवा प्रदान करने के खिलाफ एक नमूना शिकायत याचिका का प्रारूप तैयार करें।



आपने क्या सीखा

- उपभोक्ता सक्रियता, उपभोक्ता अधिकारों पर जोर देने के लिए, उपभोक्ताओं की तरफ से दिखाई गई सक्रियता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA) अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहार से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए वर्ष 1986 में अधिनियमित (स्वीकार) किया गया।



- भारत में उपभोक्ता आंदोलन के मुख्य कारण थे- बड़े पैमाने पर खाद्य भंडारण एवं जमाखोरी जैसी घटनाएं। अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहारों से उपभोक्ताओं की रक्षा, एवं उपभोक्ता हितों को बढ़ावा देने की आवश्यकता भारत में उपभोक्ता आंदोलन की उत्पत्ति के अन्य प्रमुख कारण थे।
- एक उपभोक्ता किसी दोषपूर्ण वस्तु या अपूर्ण सेवा के खिलाफ अपनी शिकायतों का निवारण, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत स्थापित उपभोक्ता अदालतों (अर्द्ध-न्यायिक उपभोक्ता विवाद निवारण संस्थाएं) में कर सकता है।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 संसद द्वारा 1986 में पारित एक अधिनियम है, जिसका उद्देश्य भारत में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है। यह अधिनियम उपभोक्ता विवादों एवं उनसे जुड़े अन्य मामलों के निपटारे (निवारण) के लिए उपभोक्ता परिषदों एवं अन्य प्राधिकारों की स्थापना का प्रावधान करता है।

इस अधिनियम के तहत, उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तरों पर, उपभोक्ता संरक्षण परिषदों (समितियों) की स्थापना की गई है।

- इस अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के विवादों एवं संबंधित मामलों के निपटारे के लिए, उपभोक्ता निवारण एजेंसियों, जैसे कि जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (DCDRF), राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRF), जो कि 'राज्य आयोग' के नाम से भी जानी जाती है तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) की स्थापना की गई है।
- इस पाठ में शिक्षार्थियों के लाभ के लिए,
निम्नलिखित विवादों के निवारण के लिए, नमूना शिकायत याचिकाएं (ड्राफ्ट) दी गईं/ की गई हैं -
(क) दोषपूर्ण वस्तुओं की आपूर्ति के विरुद्ध एवं
(ख) दोषपूर्ण/ अपूर्ण सेवाओं के विरुद्ध।



पाठांत प्रश्न

1. 'उपभोक्ता सक्रियता' को परिभाषित करें।
2. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के उद्देश्य, लक्ष्य एवं युक्तियों की संक्षेप में चर्चा करें।
3. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के महत्व को समझाएं।
4. दोषपूर्ण वस्तुओं की पूर्ति के विरुद्ध एक नमूना शिकायत याचिका का मसौदा (ड्राफ्ट) तैयार करें।
5. अपूर्ण सेवा प्रदान करने के विरुद्ध एक नमूना याचिका का मसौदा (ड्राफ्ट) तैयार करें।



टिप्पणी



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

31.1

1. उपभोक्ता सक्रियता, उपभोक्ता अधिकारों पर जोर देने के लिए, उपभोक्ताओं की तरफ से दिखाई गई सक्रियता है।
2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम वर्ष 1986 में अधिनियमित किया गया।
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA) 1986, अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहार के खिलाफ उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करता है।

31.2

1. भारत में उपभोक्ता आंदोलन के मुख्य कारण थे- बड़े पैमाने पर खाद्य भंडारण एवं जमाखोरी जैसी घटनाएं। अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहारों से उपभोक्ताओं की रक्षा एवं उनके हितों को बढ़ावा देने की आवश्यकता। भारत में एक सामाजिक शक्ति के रूप में उपभोक्ता आंदोलन की उत्पत्ति के अन्य कारण थे।

31.3

1. भारत में उपभोक्ता आंदोलन का लक्ष्य है उपभोक्ताओं को बेहतर वस्तुएं एवं सेवाएं उपलब्ध कराना।

अनैतिक एवं अनुचित व्यापार व्यवहार से उपभोक्ताओं का संरक्षण सरकार का प्रमुख उद्देश्य होना चाहिए।

उपभोक्ता सक्रियतावादियों की युक्तियों में- बहिष्कार, वस्तुओं के निर्माताओं एवं विक्रेताओं के खिलाफ याचिका दायर करना, सरकारों को याचिका, मीडिया सक्रियता एवं रुचि समूहों का आयोजन शामिल हैं।

31.4

1. नमूना याचिका 31.4.2 देखें।

31.5

1. नमूना याचिका 31.5.2 देखें।