



भारत में उपभोक्ता संरक्षण का समग्र अध्ययन

टेकचंद, पीएचडी शोधार्थी,
स्टारेक्स विश्वविद्यालय, गुरुग्राम
सहायक प्रोफेसर,
राजनीति विज्ञान विभाग,
राजकीय कन्या महाविद्यालय, मानेसर गुरुग्राम
tekchandchauhan81@gmail.com

परिचय

आधुनिक युग उपभोक्तावाद का युग है, वश्व में प्रत्येक व्यक्ति एक उपभोक्ता है क्योंकि वह किसी न किसी वस्तु का उपभोग करता है और सेवाएं प्राप्त करते हैं। वैश्वीकरण की प्रक्रिया ने उपभोक्तावादी संस्कृति को ओर भी बढ़ावा दिया है, जिससे व्यक्ति आय दिन किसी ना किसी वस्तु की गुणवत्ता में कमी व सेवा में कमी का शकार होता रहता है। आज का दौर कल्याणकारी राज्य का दौर है, कल्याणकारी राज्य नागरिकों के हित में अनेक कार्य करता है जिनमें उपभोक्ता संरक्षण भी महत्वपूर्ण कार्य है। प्रश्न उत्पन्न होता है क -

उपभोक्ता कौन है? भारत सरकार द्वारा 24 दिसंबर 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1988 के अनुसार जो व्यक्ति मूल्य देकर कोई वस्तु खरीदता है अथवा किसी प्रकार की सेवा प्राप्त करता है वह व्यक्ति कानून की दृष्टि में उपभोक्ता है।

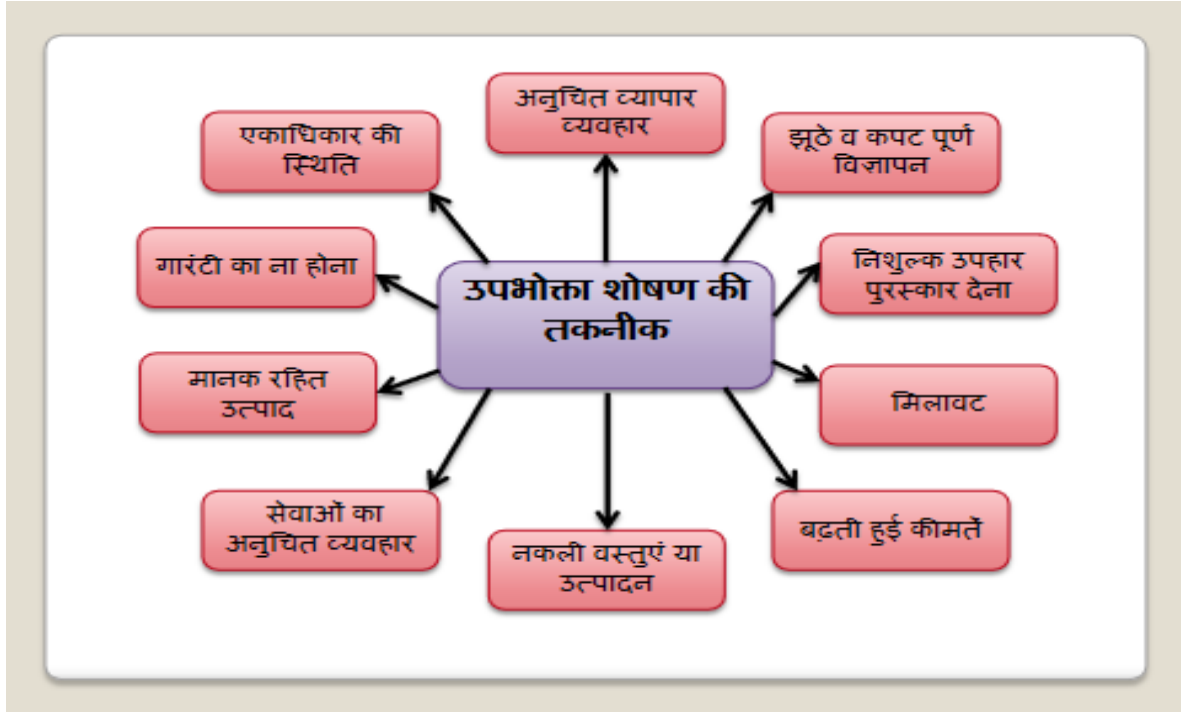
उपभोक्ता संरक्षण क्या है? उपभोक्ता संरक्षण से हमारा अभिप्राय उपभोक्ता को वस्तु के विक्रेता के द्वारा कए जाने वाले अनुचित और कपट पूर्ण व्यवहार से रक्षा करना व गलत सेवाएं से संरक्षण प्रदान करना व हानि होने पर क्षतिपूर्ति प्रदान करना उपभोक्ता संरक्षण कहलाता है।

दूसरे शब्दों में उपभोक्ता के जीवन तथा स्वास्थ्य के लिए हानिकारक वस्तुओं की बिक्री से संरक्षण उपभोक्ताओं को वस्तुओं की कीमतों गुणों व शुद्धता आदि की जानकारी होना, उनको अपने शोषण के वरुद्ध आवाज उठाने का अधिकार प्राप्त होना, न्यायालय द्वारा उनके हितों का संरक्षण करना तथा हानि होने की स्थिति में क्षतिपूर्ति आदि प्राप्त होना उपभोक्ता संरक्षण कहलाता है।

उपभोक्ता समस्या

आज वैश्वीकरण के दौर में उपभोक्ता उत्पादकों के शोषण का शकार बना हुआ है और उसे प्रतिदिन अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। अज्ञानता, गरीबी, कानूनी सुरक्षा का अभाव, जागरूकता का अभाव आदि कारणों से अपने आप को शोषण से बचा नहीं पा रहा है। उपभोक्ता उत्पादकों या वक्रेताओं के द्वारा अपनाई गई नई-नई तकनीकों के माध्यम से शोषण कए जा रहे हैं।

उपभोक्ता शोषण की तकनीक



- 1) अनु चत व्यापार व्यवहार- अनु चत व्यापार व्यवहार के अंतर्गत वक्रेता उपभोक्ताओं को झूठे व कपट पूर्ण वज्ञापन दिखाकर के वस्तुओं को बेचता है। इसके अलावा वह उपभोक्ताओं को निशुल्क उपहार इत्यादि का लालच देकर भी उपभोक्ताओं का शोषण करता है।
- 2) मलावट- व्यापारी वर्ग अ धक लाभ कमाने के लए बेची जाने वाली वस्तुओं में मलावट करता है उदाहरण के रूप में घी में पशुओं की चर्बी मलाना, चने की दाल में अक्सर पत्थर इत्यादि मलाना शा मल हैं।
- 3) बढ़ती हुई कीमतें- इसके तहत वक्रेता वस्तुओं का संग्रह करके उनकी कीमतों में कृ गम वृ द्ध करके उपभोक्ताओं का शोषण करता है।

4) नकली वस्तुएं या उत्पादन -आज घरेलू उपयोग की वस्तुएं जैसे साबुन, तेल, चाय, दूध, मसाले, आटा, बीड़ी, सगरेट, तंबाकू, दवाइयां, घरेलू उपकरण, सजावट का सामान, सौंदर्य प्रसाधन इत्यादि सभी के अनेकों नकली ब्रांड बाजार में उपलब्ध हैं, जिससे उपभोक्ताओं का शोषण होता है।

5) सार्वजनिक सरकारी सेवाओं का अनुचित व्यवहार - कल्याणकारी राज्य में राज्य सरकार का कार्य नागरिकों को सार्वजनिक सुवधाएं प्रदान करना होता है परंतु इनको क्रयान्वित करने वाले सरकारी कर्मचारी अपने कर्तव्य का पालन न करके या उस में देरी करके या नागरिकों के साथ अनुचित व्यवहार करके शोषण करते हैं।

6) मानक रहित उत्पाद -सरकार या मानक संस्थाओं द्वारा उपभोक्ताओं को वस्तुओं की विश्वसनीयता व गुणवत्ता की पहचान करने के लिए कुछ मानक निर्धारित किए हुए हैं उदाहरण के रूप में एक मार्क, आई एस आई मार्क, हॉल मार्क इत्यादि परंतु इन के बावजूद भी उपभोक्ताओं को बिना मानक की वस्तुएं प्रदान की जाती हैं जो उपभोक्ता शोषण का एक तरीका है।

7) गारंटी का ना होना-“फैशन के दौर में गारंटी की आशा न रखें” इस प्रकार के वाक्य आए दिन दुकानों पर दिखाई दे जाते हैं, जो इस बात की ओर इशारा करते हैं की वस्तुओं के विक्रेता वस्तुओं की कोई गारंटी प्रदान नहीं करते ।

8) एकाधिकार की स्थिति- इसके तहत किसी वस्तु विशेष पर एक ही उत्पादक का एकाधिकार होता है, जिससे वह उपभोक्ता से मनमानी राश वसूल करता है, जो उपभोक्ता शोषण का एक तरीका है ।

9) कमतौल की पूर्ति- कई उत्पादक या विक्रेता कमतौल का सहारा लेकर उपभोक्ताओं को शोषित करते हैं उदाहरण के तौर पर गैस सिलेंडर, तेल, खल, बिनोले इत्यादि में आए दिन कमतौल की शिकायत देखने को मिलती है।

10) धोखा देने वाली पैकंग -इसके तहत कुछ उपभोक्ता किसी प्रसिद्ध ब्रांड के शब्दों के अर्थों में थोड़ा बहुत बदलाव करके वस्तुएं बाजार में उतार देते हैं, जिससे उपभोक्ता भ्रम होकर के वस्तुएं खरीदते हैं।

11) सेवा में कोताही-इसके माध्यम से जिस भी सेवा प्रदान करने वाली संस्था या व्यक्ति का

कर्तव्य होता है में अपने कर्तव्य में कोताही बरतना है, जिससे उपभोक्ता शोषण को बल मलता है।

उपभोक्ता अ धकार

आज समस्त वश्व में उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लए जहां उपभोक्ताओं को श क्षत व जागरूक करना आवश्यक है, वह उन्हें अपने अ धकारों की सूचना होना भी आवश्यक है। एक जागरूक उपभोक्ता के लए उपभोक्ता संरक्षण अ धनियम के अंतर्गत कुछ अ धकार प्रदान कए गए हैं।



1)सुरक्षा का अ धकार --- इसमें उपभोक्ता को ऐसी वस्तुओं व सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त करने का अ धकार है, जिनसे उसके शरीर और संपत्ति को क्षति हो सकती है जैसे नकली दवाइयां, मलावटी वस्तुएं, घटिया-दोषपूर्ण बिजली के उपकरण आदि वस्तुओं से ग्राहक को कोई हानि होती है तो उसके लए उत्तरदायी व्यक्ति या कंपनी क्षतिपूर्ति का अ धकार रखता है ।

2)पसंद का अ धकार...प्रत्येक उपभोक्ता को बाजार में उपलब्ध व भन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से कसी एक का भी चयन करने का अ धकार है। वह सभी वस्तुओं की कस्में व मूल्यों में तुलना करके अपना निर्णय ले सकता है यदि कोई व्यक्ति उसकी पसंद को अनु चत ढंग से प्रभा वत करता है तो उसके अ धकार में एक तरह से बाधा मानी जाएगी।

3)सूचना प्राप्ति का अ धकार... उपभोक्ता को यह अ धकार है क उसको उनको उन तथ्यों की जानकारी दी जाए जिनके आधार पर वह वस्तु व सेवाओं खरीदने का निर्णय कर सकें। ऐसी जानकारी या सूचना वस्तु की कस्म, मात्रा, मूल्य, शुद्धता आदि हो सकती हैं।

4)सुनवाई का अ धकार... उपभोक्ता को यह अ धकार है क उसके हितों को प्रभा वत करने वाली सभी वस्तुओं को उ चत मंचो व अ धकारियों के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है। सरकार उपभोक्ता के

अ धकार की रक्षा करने के लए एवं उसकी शकायत का समाधान करने के लए कानूनी रूप से सुनवाई की व्यवस्था करती है।

5) उपचार का अ धकार... उपभोक्ता को व्यापार में अनु चत व्यवहार व शोषण के वरुद्ध कानूनी संरक्षण की मांग का अ धकार है। वास्तव में यह अ धकार उसे यह वशवास दिलाता है क क्रय की गई वस्तु या सेवा यदि संतोषजनक ढंग से उपयोग में नहीं लाई जा सकेगी तो उसकी उसे उ चत क्षतिपूर्ति कराने का अ धकार होगा।

6) उपभोक्ता शक्षा का अ धकार... इस अ धकार के अंतर्गत उपभोक्ता को उन सभी बातों की शक्षा एवं जानकारी प्राप्त करने का अ धकार है जो एक उपभोक्ता के लए आवश्यक होती हैं। उपभोक्ता शक्षा प्राप्त व्यक्ति शोषण से बच सकता है और अपना अ धकारों व दायित्वों का सही ढंग से उपयोग कर सकता है।

उपभोक्ता कर्तव्य

जहां उपभोक्ता को उसके हितों के संरक्षण का अ धकार दिया गया है, वहीं उपभोक्ता से कुछ कर्तव्यों के निर्वहन की उम्मीद भी की जाती है, जो निम्न प्रकार से हैं:-

- 1) प्रत्येक उपभोक्ता वस्तु खरीदते समय वशवसनीय स्थानों से ही खरीदारी करें ।
- 2) उपभोक्ता को सामान की खरीदारी करते समय कीमत और गुणवत्ता अच्छी तरह से जांच लेनी चाहिए ।
- 3) उपभोक्ता को कसी उत्पाद को खरीदते वक्त उसकी समस्त जानकारी प्राप्त करनी चाहिए ।
- 4) उपभोक्ता को कोई वस्तु खरीदते वक्त गुणवत्ता मानक को जांच लेना चाहिए उदाहरण के तौर पर आई एस आई, हॉलमार्क आदि ।
- 5) उपभोक्ता को वस्तु खरीदते समय उसकी रसीद जरूर प्राप्त करनी चाहिए ।
- 6) उपभोक्ता को जरूरत से ज्यादा वस्तुओं का संग्रह नहीं करना चाहिए ।
- 7) उपभोक्ता को लुभावने पै कंग की ओर आकर्षित नहीं होना चाहिए ।

उपभोक्ता संरक्षण अ भयान

उपभोक्ता संरक्षण आंदोलन वैश्विक स्तर पर संयुक्त राष्ट्रीय संघ ने 1985 में उपभोक्ता संरक्षण कानून पास करके वश्व की सरकारों के लए कुछ दिशा निर्देश जारी कए थे

भारत क्यो क संयुक्त राष्ट्रीय संघ का सदस्य है इसी लए भारत में 24 दिसंबर 1986 को उपभोक्ता अधकार संरक्षण अधनियम लाया गया, जिसमें वर्ष 2003 व 2019 में समय के हिसाब से संशोधन कया गया है।

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

	जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग	राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
स्थापना	राज्य सरकार	राज्य सरकार	केंद्र सरकार
संरचना	अध्यक्ष तथा 2 सदस्य	अध्यक्ष तथा 4 सदस्य	अध्यक्ष तथा 4 सदस्य
आयोग के अध्यक्ष की अवधि	केंद्रीय कानून द्वारा निर्धारित	केंद्रीय कानून द्वारा निर्धारित	नियुक्ति की तिथि को 5 साल या 70 वर्ष की आयु जो भी पहले हो
आयोग के सदस्य की अवधि	केंद्र सरकार द्वारा बनाए गए कानून	केंद्र सरकार द्वारा बनाए गए कानून	नियुक्ति की तिथि से 5 साल या 67 वर्ष की आयु जो भी पहले हो
क्षेत्राधिकार	वस्तु या सेवा की जिनका मूल्य एक करोड रुपए तक	वस्तु या सेवा जिनका मूल्य एक करोड से 10 करोड तक ए व जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील	वस्तु या सेवा जिनका मूल्य 10 करोड से अधिक वह राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के निर्णय के विरुद्ध अपील

संदर्भ ग्रंथ सूची

- ☒ डॉ श श कला जय महेश्वरी जागरूक उपभोक्ता एवं महिला कानूनी अधिकार अभय प्रकाशन कानपुर
- ☒ इंद्रजीत सिंह उपभोक्ता संरक्षण व ध सेंट्रल लॉ पब्लिकेशन इलाहाबाद
- ☒ डॉक्टर डॉ प्रेमलता उपभोक्ता अदालतें स्वरूप व संभावनाएं राधा कृष्ण प्राइवेट ल मटेड नई दिल्ली
- ☒ रामचंद्र मश्रा उपभोक्ता वस्तुओं का वज्ञान राजकमल प्रकाशन दिल्ली

Journal

- * कंजूमर लॉ टुडे
- * कंजूमर प्रोटेक्शन केस पत्रिकाएं
 - ☒ प्रतियो गता दर्पण
 - ☒ इं डया टुडे
 - ☒ चौथी दुनिया

समाचार पत्र

- ☒ द हिंदू
- ☒ दैनिक ट्रिब्यून
- ☒ दैनिक
- ☒ दैनिक जागरण
- ☒ हिंदुस्तान टाइम्स
- ☒ नवभारत टाइम्स
- ☒ टाइम्स ऑफ इं डया

Website's

- *<https://consumeraffairs.nic.in>
- *www.ncdrc.nic.in
- *www.consumer.org.in
- *www.consumergrivance.com
- *www.wikipedia.com
- *www.gurgaonwikipedia.com
- *www.rewariwikipedia.com
- *www.nuhwikipedia.com