इकाई- 7

7

उपभोक्ता जागरण एवं संरक्षण

'उपभोक्ता' बाजार व्यवस्था का महत्त्वपूर्ण अंग है । व्यक्ति जब वस्तुएँ एवं सेवाएँ अपने प्रयोग के लिए खरीदता है तब वह उपभोक्ता कहलाता है । खरीददार की अनुमति से ऐसी वस्तुओं और सेवाओं का प्रयोग करनेवाला व्यक्ति भी उपभोक्ता है ।

व्यवसाय जगत में उपभोक्ता का स्थान महत्त्वपूर्ण होता है । महात्मा गाँधी ने बहुत पहले ही बाजार उपभोक्ता के महत्त्व को पहचाना था और उन्होंने उपभोक्ता जागरण के लिए एक मूल वाक्य कहा था, जो आज प्राय: सभी बैंकों एवं अन्य संस्थानों पर अंकित है ।

''ग्राहक हमारी दुकान में आनेवाला सबसे महत्त्वपूर्ण व्यक्ति है । वह हम पर निर्भर नहीं, हम उनपर निर्भर है ।''

बाजार-व्यवस्था में उपभोक्ता का स्थान सर्वोपरि है । यदि उपभोक्ता नहीं रहे, तो उत्पादित वस्तुओं को माँगनेवाला ही नहीं होगा । उत्पादन की समस्त क्रिया उपभोक्ता के द्वारा ही संचालित होती है । यहाँ यह याद रखना होगा कि बाजार में हमारी भागीदारी उत्पादक और उपभोक्ता दोनों ही रूप में है । उत्पादक के रूप में हम पहले वस्तु और सेवाओं का उत्पादन करते हैं और फिर हम अपनी आवश्यकतानुसार उन्हीं वस्तु और सेवाओं से अपनी आवश्यकता की पूर्ति करते हैं । उपभोक्ता का स्थान बाजार-व्यवस्था में काफी महत्त्वपूर्ण है क्योंकि उसी पर उत्पादन की समस्त क्रियाएँ निर्भर करती हैं ।

बाजार-व्यवस्था में उत्पादक और उपभोक्ता दोनों ही होते हैं, और दोनों का अपना अलग महत्त्व है । वर्तमान युग में उपभोक्ताओं में वस्तु के मूल्य-निर्माण एवं गुणवत्ता के प्रति जागरूक बनाया जाता है, उसे हम **''उपभोक्ता-जागरण''** के रूप में जानते हैं ।

उपभोक्ता जागरण

मनुष्य जन्म से मृत्यु तक आवश्यकताओं से घिरा हुआ है तथा उसकी पूर्ति के लिए भिन्न-भिन्न वस्तुओं और सेवाओं का क्रय करता है। अतएव मनुष्य किसी न किसी रूप में उपभोक्ता है। एक "उपभोक्ता" प्रतिदिन विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के संपर्क में आता है लेकिन उनका कई स्तर पर शोषण भी होता है इसका कारण है– उसे अपने अधिकार का ज्ञान नहीं होना और जागरूकता का अभाव । आज भूमंडलीकरण के दौर में प्रत्येक उपभोक्ता में जागरूकता परम आवश्यक है । इसे चित्र संख्या 7.1 में जाना जा सकता है ।

चित्र : 7.1 जागो ग्राहक जागो

प्रत्येक व्यक्ति का यह अधिकार है कि वह जिस वस्तु का उपभोक्ता है, उसके बारे में पूर्ण जानकारी लें, जैसे–**वस्तु का गुण, मात्रा, वस्तु बनाने में प्रयुक्त तत्त्व** तथा इनमें होनेवाले प्रभाव को जानें । यदि उपभोक्ता किसी विशेष वस्तु का उपभोग करता है और सामान खराब निकलता है, तो उपभोक्ता अपने निकटतम 'उपभोक्ता केन्द्र' में उसकी उचित शिकायत दर्ज करवा कर मुआवजा प्राप्त कर सकता है ।

इसे एक कहानी के द्वारा समझा जा सकता है जो बॉक्स में है :

चित्र : 7.2 सामान को खरीदते समय उसका गारंटी/वारंटी कार्ड और रसीद अवश्य प्राप्त करें।

सामान को खरीदते समय मूल्य और सही वजन/मात्रा की जाँच करें।

कहानी

बिहार के वैशाली जिले के 'सरइयाँ' प्रखंड के 'बेरूआ' गाँव का अनिल होली के अवसर पर अपने गाँव के ही एक दुकान से सरसों का तेल खरीद लाया। जब उसकी माँ 'यशोदा' उस तेल से पकौड़ी बनाने लगी तो उसमें से अत्यधिक झाग निकला। उसकी माँ ने अनिल को बतलाया कि यह तेल शुद्ध नहीं लगता। अब क्या था, अनिल अपने लाए हुए तेल का डब्बा लेकर अपने मुहल्ले के 'उपभोक्ता मंच' के पास गया, जहाँ के सदस्यों ने तेल के नकली होने की शिकायत दुकानदार से किया। दुकानदार ने उसकी एक भी बात न सुनी फलतः 'उपभोक्ता मंच' के सदस्यों के कहने पर अनिल निकट के 'उपभोक्ता फोरम' में अपनी लिखित शिकायत दी जिसके, परिणामस्वरूप यह पाया गया कि वह तेल शुद्ध नहीं था, फलतः दुकानदार और उसके उत्पादक को जुर्माने के रूप में 25000 रु० की रकम अनिल को देना पड़ा।

इस कहानी से यह पता चलता है कि यदि कभी कोई वस्तु अपने मानक के स्तर का नहीं हो तो उपभोक्ता उसकी शिकायत कर सकता है। उत्पादक के द्वारा शिकायत करनेवाले को क्षति की भरपायी की जाती है।

उपभोक्ता राहत के विभिन्न तरीके

- सामान से खराबी हटाना
- सामान को बदलना
- चुकाएँ गए मूल्य को वापस देना
- सेवाओं में त्रुटियाँ हटाना
- हानि अथवा चोट के लिए क्षतिपूर्ति

इन दिनों भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता

जागरण के बड़े-बड़े विज्ञापनों के माध्यम से उनके अधिकारों की जानकारी दी जाती है जिससे उपभोक्ताओं में अपने अधिकार के प्रति जागरूकता आ रही है। समाज के नागरिक के नाते हम सबों का यह कर्तव्य है कि हम गाँव के कम पढ़े-लिखे लोगों में भी उपभोक्ता संबंधी जागरूकता लायें ।

उपभोक्ता जागरूकता हेतु आकर्षक नारे:-

- सतर्क उपभोक्ता ही सुरक्षित उपभोक्ता है ।
- ग्राहक, सावधान ।
- अपने अधिकारों को पहचानों ।
- जागो ग्राहक जागो ।
- उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों की रक्षा करों ।

उपभोक्ता शोषण

भारतीय अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं की स्थिति सोचनीय है । वे सदैव व्यवसायियों द्वारा अनुचित लाभ कमाने के उद्देश्य से ठगे जाते हैं, साथ ही साथ उनमें शिक्षा की कमी, गरीबी का प्रभाव और जागरूकता अभाव के कारण भी उपभोक्ता शोषण के शिकार होते हैं।

चित्र : 7.3 शोषित उपभोक्ता

आपने अक्सर समाज के लोगों को शिकायत करते देखा होगा, जो कहते हैं–अमुक व्यक्ति ने उन्हें ठग लिया, दुकान से लिया गया सामान सही नहीं निकला, दुकानदार ने कीमत से अधिक पैसा ले लिया आदि । चित्र संख्या 7.3 में शोषित उपभोक्ता शिकायत करती हुई दिखाई गई है।

वर्तमान समय में ऐसा कोई भी क्षेत्र नहीं है जहाँ उपभोक्ताओं का शोषण नहीं हो रहा हो वह चाहे शिक्षा का क्षेत्र हो या बैंकिंग, चिकित्सा, दूरसंचार, डाक, खाद्य.सामग्री या फिर भवन-निर्माण । सभी क्षेत्र में त्रुटि, लापरवाही और कालाबाजारी उपभोक्ता के लिए घातक सिद्ध हो रही है । आइए नीचे कुछ उदाहरण देखें ।

उदाहरण

गैस एजेंसिया

गैस एजेंसियों द्वारा उपभोक्ताओं के घरों तक सिलेंडर समय पर नहीं पहुँचाया जाता जिससे उपभोक्तागण मजबूरी में कालाबाजारी का शिकार होते हैं तथा बाध्य होकर गैस एजेंसियों का चक्कर लगाना पड़ता है और उसका शोषण किया जाता है ।

शिक्षण संस्थान

शिक्षण संस्थान बहुतायत रूप में गली-गली खुलते जा रहे हैं, जो कि गैर मान्यता प्राप्त होते हैं, जिनमें योग्य शिक्षक, पुस्तकालय, प्रयोगशाला, फर्नीचर, खेल का मैदान तथा मानक-पाठ्यक्रम का अभाव होता है तथा यें भ्रामक प्रचार-प्रसार द्वारा छात्रों को झूठा वादाकर गलत ढंग से फीस वसुलते हैं ।

डॉक्टर

मरीज देखते समय डॉक्टरों को फीस के बारे में पूरी जानकारी और रसीद देने के प्रचलन को नहीं अपनाया जाता है । ऑपरेशन के पहले ऑपरेशन के प्रभाव की पूरी जानकारी न देकर भी उपभोक्ता का शोषण किया जाता है ।

केबुल ऑपरेटरों की मनमानी

उपभोक्ता को, केबुल ऑपरेटरों द्वारा वह चैनेल पूरी तरह से नहीं दिखाई जा रही है, जो कि ट्राई (TRAI) (Telecome Regulatory Authority of India) द्वारा निर्धारित है और उपभोक्ता मजबूरी में उसकी कीमत चुका रहे हैं ।

इस प्रकार उपभोक्ता का एक नहीं कई प्रकार से शोषण किया जाता है यानि कभी माल या सेवा की घटिया किस्म के कारण तो कभी कम माप-तौल के कारण, कभी नकली वस्तु उपलब्ध होने के कारण, कभी वस्तु की कालाबाजारी या जमाखोरी के कारण तो कभी स्तरहीन विज्ञापनों के कारण, उपभोक्ता के हितों की अनदेखी की जा रही है । आजकल उत्पादों के साथ प्रलोभन देना एक प्रमुख समस्या बनी हुई है; जैसे–

- एक वस्तु खरीदने पर एक वस्तु मुफ्त ।
- पुरानी वस्तु के बदले नई वस्तु।
- नहाने का साबुन में सोने का लॉकेट होना ।

- चाय की पैकिंग में डायमंड का होना।
- अनेक वस्तुओं के साथ स्कूटर, फ्रिज, टी० वी०, मोबाइल आदि **लाखों के इनाम का लालच** ।

आपने कभी सोचा कि यह स्थिति क्यों आती है ? इसका एक मात्र कारण है– उपभोक्ताओं में जागरण का **अभाव और अपने अधिकारों के प्रति चेतना में** कमी। **उपभोक्ताओं को** अपने अधिकारों **के प्रति जागरूक व सचेत रहना** आवश्यक है ।

उपभोक्ता शोषण के मुख्य कारक

- **मिलावट की समस्या**– महँगी वस्तुओं में अन्य चीजों मिलावट करके उपभोक्ता का शोषण होता है ।
- **कम तौलने द्वारा**– वस्तुओं के माप में हेरा-फेरी करके भी उपभोक्ता का शोषण होता है।
- **कम गुणवत्तावाली वस्तु**– उपभोक्ता को धोखे से अच्छी वस्तु के स्थान पर कम गुणवत्ता वाली वस्तु देकर शोषण करना
- **ऊँची कीमत द्वारा**– ऊँची कीमते वसुल करके भी उपभोक्ता का शोषण किया जाता है ।
- **डुप्लीकेट वस्तुएँ**– सही कंपनी का डुप्लीकेट वस्तुएँ प्रदान करके उपभोक्ता का शोषण होता है।

जागरूक उपभोक्ता के लक्षण

- छात्र-छात्राओं को चाहिए कि वे जिन संस्थान में नामांकन करने के इच्छुक है उनकी राज्य सरकार, U.G.C., से मान्यता प्राप्ति की जानकारी ले लें ।
- क्रेडिट कार्ड मिलते ही निर्धारित जगह में तुरंत हस्ताक्षर कर दें ।
- दवा सुरक्षित तथा लाइसेंस प्राप्त दवा विक्रेता से ही खरीदें ।
- यह सुनिश्चित करें कि आपको सही मात्रा में पेट्रोल मिल रहा है अथवा नहीं ।
- L.P.G. गैस सिलिंडर की अंतिम तिथि का पता कर लें ।
- ISI तथा **एगमार्क, हालमार्क** उत्पाद वस्तु पर देखें व सही परख करें ।

उपभोक्ता संरक्षण एवं सरकार

उपभोक्ताओं के समक्ष भिन्न-भिन्न उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध हैं । पुनः इस बात को स्पष्ट कर देना होगा कि किसी वस्तु के ग्राहक जो वस्तु एवं सेवाओं का उपभोग करते हैं, उसे उपभोक्ता कहा जाता है ।

ग्राहक (उपभोक्ता) को बाजार में चुनने के लिए अनेक विकल्प मौजूद है, लेकिन वस्तुओं और सेवाओं के बारे में उन्हें सही और विश्वसनीय सूचना अगर उपलब्ध नहीं होगी तो, वे सही चुनाव नहीं कर पायेंगे । इसलिए सरकार की यह महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है कि बाजार में उपलब्ध बेहतरीन सूचनाओं को सही रूप में उपलब्ध करवाकर उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करें ।

सरकार ने उपभोक्ताओं की हितों की रक्षा के लिए समय-समय पर कदम उठाते हुए अनेक 'उपभोक्ता-कानून' बनाए हैं और वर्तमान में सरकार द्वारा विभिन्न माध्यमों से उपभोक्ता को जागरूक बनाने के लिए सतत् प्रयास किए जा रहे हैं ताकि लोग अपने अधिकारों को समझ सकें और अपनी शिकायत का निवारण करा सकें । इस कड़ी में सरकार के तरफ से सबसे महत्त्वपूर्ण कदम हैं– **''उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986''** भारत सरकार ने इस अधिनियम को अपनाने में विश्व के विकसित देशों जैसे संयुक्त राज्य अमेरिका (U.S.A.), ग्रेट ब्रिटेन, न्यूजीलैंड, ऑस्ट्रेलिया आदि देशों में लागू 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' एवं व्यवस्थाओं का गहराई से अध्ययन करने के पश्चात् अपनाया ।

यह अधिनियम उपभोक्ताओं के अधिकारों, संरक्षण एवं संवर्द्धन पर जोर देता है जो उपभोक्ताओं का बुनियादी अधिकार है । आइए इस अधिनियम के प्रावधानों को थोड़ा विस्तार से देखें :-

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

भारत सरकार द्वारा पारित उपभोक्ताओं की सुरक्षा और संरक्षण हेतु 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' एक महत्त्वपूर्ण अधिनियम है, जिसमें उपभोक्ताओं को बाजार में बेची जानेवाली वस्तुओं के संबंध में संरक्षण का अधिकार दिया गया है ।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में सभी वस्तुओं, सेवाओं तथा व्यक्तियों, चाहे वह निजी क्षेत्र के हो या सार्वजनिक क्षेत्र के, उसको शामिल किया जाता है । इसके तहत उपभोक्ताओं को यह जानने का अधिकार प्राप्त है कि वह वस्तु या सेवा की **गुणवत्ता, परिमाप, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के** बारे में जानकारी प्राप्त कर सके । इसके अतिरिक्त उसे यह भी अधिकार है कि वह इस बात की भी परख कर लें कि उसे जो वस्तु या सेवा मिल रही है, वह खतरनाक तो नहीं है, ताकि वह अपना बचाव कर सके ।

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम आपको सशक्त बनाता है ।
- अपने निकट क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम को जानने के लिए कम्प्यूटर पर लॉग–ऑन कर सकते हैं– **ncdrc.nic.in**
- उपभोक्ता संगठन की वेबसाइट है–**www Cuts. international.org.**
- इस वेबसाइट में उपभोक्ता को जागरूक बनाने में विभिन्न प्रकार की सामग्री प्रकाशित करती है।
- उपभोक्ता किसी भी टेलीफोन या मोबाइल से मुफ्त में उपभोक्ता संरक्षण संबंधी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं ।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
नं०– 1800-11-4000 शुल्क मुक्त
(BSNL, MTNL लाइनों से)

स्वर्णाभूषणों पर बीआईएस हॉलमार्क हमेशा देखें

हॉलमार्क निर्दिष्ट करता है कि जेवरों की स्वतंत्र रूप से जांच की गयी है। और जो उसकी परिशुद्धता को सुनिश्चित करती है

केवल ISI चिह्नित उत्पाद खरीदें

ISI चिह्न नकली व गैर–मानक उत्पादों के खिलाफ आपकी हिफाजत करता है।

- लगभग 1500 उत्पादों में चिह्न ISI अंकित है, इसमें खास तौर पर ऐसे उत्पाद आते हैं जो सेहत को नुकसान पहुंचा सकते हैं तथा ISI जो उपभोक्ताओं की सुरक्षा करते हैं।
- इसमें एलपीजी सिलिण्डर्स, बिजली उपकरण, सुरक्षा हैलमेट, खाद्य पदार्थ, रंग, सीमेंट, शिशु आहार तथा बबल गम जैसे उत्पाद शामिल हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की **धारा** 6 के अंतर्गत उपभोक्ता को कुछ अधिकार प्रदान किए गए हैं । जिसकी चर्चा नीचे की जाती है ।

1. सुरक्षा का अधिकार (Right of protection)– उपभोक्ता का प्रथम अधिकार सुरक्षा का अधिकार है । इस अधिकार क़ा सीधा संबंध बाजार से खरीदी जानेवाली वस्तुओं और सेवाओं से जुड़ा हुआ है । उपभोक्ता को ऐसे वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त करने का अधि-कार है जिससे उसके शरीर या संपत्ति को हानि हो सकती है जैसे– बिजली का आयरन विद्युत आपूर्ति की खराबी के कारण करंट मार देता है या एक डॉक्टर ऑपरेशन करते समय लापरवाही बरतता है जिसके कारण मरीज को खतरा या हानि हो सकती है ।

सूचना प्राप्त करने के माध्यम

- उत्पाद
- विक्रेता
- कंपनी
- दूरभाष (1800-11-4000) निशुल्क
- सार्वजनिक संचार माध्यम (T.V., अखबार, होडिंग, बिलबोर्ड)
- इंटरनेट पर उत्पादक की बेबसाइड एवं ई-मेल, Fax

2. सूचना पाने का अधिकार (Right to information)– उपभोक्ता को वे सभी आवश्यक सूचनाएँ भी प्राप्त करने का अधिकार है जिसके आधार पर वह वस्तुएँ या सेवाएँ खरीदने का निर्णय कर सकते हैं । जैसे– पैकेट बंद सामान खरीदने पर उसका मूल्य, इस्तेमाल करने की अवधि, गुणवत्ता इत्यादि क़ी सूचना प्राप्त करें ।

पैकेटबंद खाद्य उत्पादों में निम्नलिखित जानकारी अवश्य देख लें :

- अंवयवों की सूची।
- वजन या परिमाण।
- निर्माता का नाम व पता।
- निर्माण की तिथि।
- इस्तेमाल की समाप्ति/निर्दिष्ट से पहले इस्तेमाल की तिथि।
- निरामिष/सामिष चिह्न
- डाले गए रंग और खुशबू की घोषणा।
- पोषाहार का दावा-सम्मिलित पौष्टिक तत्वों की मात्राएं।
- स्वास्थ्य के प्रति हानिकारक चेतावनी।
- वैधानिक चेतावनी- तम्बाकू/शिशु के लिए हल्का विकल्प।

3. चुनाव या पसंद करने का अधिकार (Right to choose) – उपभोक्ता अपने अधिकार के अंतर्गत विभिन्न निर्माताओं द्वारा निर्मित विभिन्न ब्रांड, किस्म, गुण, रूप, रंग, आकार तथा मूल्य की वस्तुओं में किसी भी वस्तु का चुनाव करने को स्वतंत्र है।

यदि आप असहाय महसूस करते हैं ?

यदि आप के द्वारा खरीदे गए उत्पाद तथा प्राप्त की गई सेवाएँ ठीक नहीं हैं या आप खुदरा व्यापारी द्वारा बेचे जा रहे व्यापारिक चिह्नों से ठगे जा रहे हैं, तो केवल आपकी सहायता एवं मार्गदर्शन के लिए ही दिल्ली विश्वविद्यालय द्वारा **राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन स्थापित की गई है । हमें याद करें और देखें आपकी आवाज कैसे सुनी जाती है ।**

4. सुनवाई का अधिकार (Right to be Heard)– उपभोक्ता को अपने हितों को प्रभावित करनेवाली सभी बातों को उपयुक्त मंचों के समक्ष प्रस्तुत करने का अधिकार है । उपभोक्ता को अपने को मंचों के साथ जुड़कर अपने बातों को रखनी चाहिए ।

5. शिकायत निवारण या क्षतिपूर्ति का अधिकार (Right to seek redressal)– यह अधिकार लोगों को आश्वासन प्रदान करता है कि क्रय की गयी वस्तु या सेवा उचित ढंग की अगर नहीं निकली तो उन्हें मुआबजा दिया जाएगा ।

उपभोक्ता के रूप में आपको कुछ अधिकार प्राप्त हैं जो इस प्रकार हैं–

- सुरक्षा का अधिकार
- जानकारी प्राप्त करने का अधिकार
- चुनने का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार
- शिकायत-निवारण का अधिकार
- उपभोक्ता-शिक्षा का अधिकार

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (Right of consumer education)– उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार के अन्तर्गत, किसी वस्तु के मूल्य, उसकी उपयोगिता, कोटि तथा सेवा की जानकारी एवं अधिकारों से ज्ञान प्राप्ति की सुविधा जैसी बातें

आती है, जिसके माध्यम से शिक्षित उपभोक्ता धोखाधड़ी, दगाबाजी से बचने के लिए स्वयं सबल, संरक्षित एवं शिक्षित हो सकते हैं और उचित न्याय के लिए खड़े हो सकते हैं इसलिए एक **'सजग उपभोक्ता'** बने रहने के लिए निरंतर शिक्षा पाने का अधिकार दिया गया है ।

उपभोक्ताओं के अधिकार की रक्षा एवं हितों का संरक्षण करने के लिए सरकारी स्तर पर **'केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद्'** एवं राज्य स्तर पर **'राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद्'** की स्थापना की गई है ।

उपभोक्ता के कर्तव्य

उपभोक्ता जब कोई वस्तु खरीदता है तो यह आवश्यक है कि वह उस वस्तु की रसीद अवश्य ले लें एवं वस्तु की गुणवत्ता, ब्रांड, मात्रा, शुद्धता, मानक, माप-तौल उत्पाद/निर्माण की तिथि, उपभोग की अंतिम तिथि, गारंटी/वारंटी, पेपर, गुणवत्ता का निशान जैसे **आई० एस०आई०, एगमार्क, बुलमार्क, हॉलमार्क,** (आभूषण) और मूल्य की दृष्टि से किसी प्रकार के दोष, अपूर्णता पाते हैं तो सेवाएँ लेते समय अतिरिक्त सतर्कता एवं जागरूकता रखें।

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' के तहत उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए व्यवस्था दी गई है जिसे तीन स्तरों पर स्थापित किया गया है–

- राष्ट्रीय स्तर पर **'राष्ट्रीय आयोग'**
- राज्य स्तर पर **'राज्य स्तरीय आयोग'**
- जिला स्तर पर **'जिला मंच' (फोरम)**

उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा गठित न्यायिक प्रणाली

उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान अथवा उपभोक्ता-विवादों के निपटारे हेतु सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक व्यवस्था है, जिसमें **'जिला मंचों' 'राज्य आयोग'** एवं **'राष्ट्रीय आयोग'** की स्थापना की गई है ।

त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक व्यवस्था
- राष्ट्रीय आयोग
- राज्य आयोग
- राष्ट्रीय आयोग

यह न्यायिक व्यवस्था उपभोक्ताओं के लिए बहुत ही उपयोगी एवं व्यवहारिक है । इस व्यवस्था से उपभोक्ताओं को त्वरित (जल्दी) एवं सस्ता न्याय प्राप्त होता है और समय **एवं** धन की बचत होती है । पहले शिकायत '**जिला-फोरम**' में की जाती है । शिकायतकर्त्ता अगर संतुष्ट नहीं है तो मामलों को **'राज्य-फोरम'** फिर **'राष्ट्रीय फोरम'** में ले जा सकता है । पुनः अगर उपभोक्ता राष्ट्रीय फोरम से संतुष्ट नहीं होता तो वह आदेश के 30 दिनों के अंदर **'उच्चतम न्यायालय'** (S.C.) में अपील कर सकता है ।

'उपभोक्ता-शिकायत', क्या, कहाँ, कैसे ?

अब प्रश्न यह सामने आता है कि उपभोक्ता शिकायत क्या करें ? कैसे करें? और कहाँ करें? आइए इसे विस्तार से जानें –

> **आओ जानें :-**
>
> इस समय देश में **582 जिला फोरम, 35 राज्य आयोग** और एक राष्ट्रीय आयोग काम कर रहे हैं जिसके द्वारा दायर 24 लाख मामलों में 84% मामलों को निपटाया जा चुका है ।

शिकायत क्या करें ?

यदि कोई 'उत्पादक' या 'व्यापारी' 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' में परिभाषित उपभोक्ता के अधिकारों के विरुद्ध कार्य करता है तब उपभोक्ता शिकायत दर्ज कर सकते हैं–

शिकायत कहाँ करें ?

यदि किसी वस्तु या सेवा का मूल्य 20 लाख से कम है तो वह शिकायत 'जिला फोरम'

परिस्थितियाँ जिनके अन्तर्गत शिकायत दर्ज की जा सकती है :

शिकायत किन स्थितियों में

- किसी व्यापारी द्वारा अनुचित/प्रतिबंधात्मक पद्धति के प्रयोग करने से यदि आप को हानि/ क्षति हुई है ।
- यदि खरीदे गए सामान में कोई खराबी है ।
- किराए पर ली गई/उपयोग की गई सेवाओं में किसी भी प्रकार की कमी पाई गई है ।
- यदि आप से प्रदर्शित मूल्य अथवा लागू कानून द्वारा अथवा इसके मूल्य से अधिक मूल्य लिया गया है ।
- यदि किसी कानून का उल्लंघन करते हुए जीवन तथा सुरक्षा के लिए जोखिम पैदा करने वाला सामान जनता को बेचा जा रहा है ।

में दर्ज करा सकते हैं ।

पुनः अगर वस्तु व सेवा का मूल्य 20 लाख के ऊपर और 1 करोड़ के नीचे हो तो शिक़ायत राज्य आयोग के पास की जा सकती है और अगर किसी वस्तु या सेवा का मूल्य या क्षतिपूर्ति राशि 1 करोड़ से अधिक होने पर उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग में इसकी शिकायत कर सकता है।

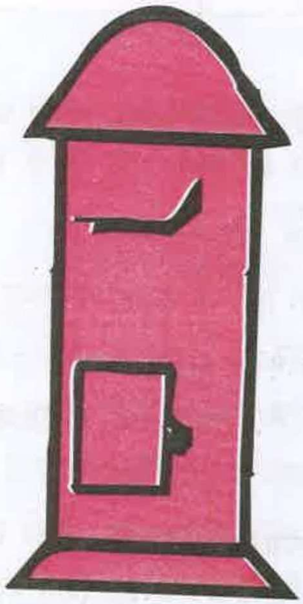
शिकायत कहाँ की जाएँ ?

यह समान सेवाओं की लागत अथवा माँगी गई क्षतिपूर्ति पर निर्भर करता है ।

- यदि यह 20 लाख रु० से कम है– जिला फोरम में
- यदि यह 20 लाख रु० से अधिक लेकिन 1 करोड़ रु० से कम है– राज्य आयोग के समक्ष
- यदि 1 करोड़ रु० से अधिक है– राष्ट्रीय आयोग के समक्ष

शिकायत करने का तरीका

उपभोक्ता द्वारा शिकायत सादें कागज पर की जा सकती है जिसे दर्ज करने के लिए कोई शुल्क नहीं देना होता है साथ ही साथ इसे व्यक्तिगत रूप से या डाक द्वारा भेजा जा सकता है।



शिकायत कैसे की जाएँ ?

शिकायत सादे कागज पर की जा सकती है । शिकायत में निम्नलिखित विवरण होना चाहिए–

- शिकायत कर्त्ताओं तथा विपरीत पार्टी के नाम का विवरण तथा पता ।
- शिकायत से संबंधित तथ्य एवं यह सब कब और कहाँ हुआ।
- शिकायत में उल्लिखित आरोपों के समर्थन में दस्तावेज ।
- शिकायत पर शिकायतकर्ताओं अथवा उसके प्राधिकृत एजेंट के हस्ताक्षर होने चाहिए।

अपनी शिकायत भेजे ताकि इसका समाधान हो सके

आर्थिक शोषण एवं उसका निराकरण

वर्तमान वैश्वीकरण के युग में उपभोक्ताओं के समक्ष उपभोग की अनेक वैकल्पिक चीजें उपलब्ध हो गई है । विज्ञापन के चकाचौंध में अक्सर उपभोक्ता भ्रमित हो जाते हैं कि वे कौन-सी वस्तु खरीदें ताकि उनकी आवश्यकता की पूर्ति हो सके । इस स्थिति में अक्सर उत्पादक अथवा व्यापारी बड़े पैमाने पर विभिन्न प्रकार से उपभोक्ताओं का शोषण करने लगते हैं । अब यह आवश्यक हो गया है कि उपभोक्ताओं को इस बात की समुचित जानकारी दी जाए कि यदि बाजार में उत्पादक अथवा व्यापारी किसी प्रकार उनका शोषण कर रहे हैं तो उससे मुक्ति पाने के लिए वह किस प्रकार का प्रयास करें । विश्व के अन्य देशों की तरह हमारे देश में भी कुछ ऐसी संवैधानिक संस्थाओं की स्थापना की गई है जो उपभोक्ताओं के इस आर्थिक शोषण का निराकरण करती है । मुख्य रूप से राष्ट्रीय राज्य एवं निम्न प्रशासकीय स्तर पर ये दो संस्थाएँ महत्त्वपूर्ण है जो लोगों के जीवन और उपभोग के अधिकार को संरक्षण देती है–

1. **मानवाधिकार आयोग एवं**
2. **सूचना आयोग**

अब हम संक्षिप्त रूप से यह जानने की कोशिश करेंगे कि उपरोक्त दोनों संस्थाएँ किस प्रकार नागरिकों के जीवन और उपभोग के अधिकार का संरक्षण करती है ?

मानवाधिकार आयोग

हमारे देश में राष्ट्रीय स्तर पर एक उच्चत्तम संस्था है, जो मानवीय अधिकारों की रक्षा और उनके अधिकार से संबंधित हितों के लिए सुरक्षा प्रदान करती है । इस संस्था को **'राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग'** कहते हैं ।

राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग का महत्व इस बात से बढ़ जाता है कि इसके अध्यक्ष भारत के उच्चत्तम न्यायालय (S.C.) के अवकाश प्राप्त प्रधान न्यायाधीश होते हैं । इसी तरह देश के प्रत्येक राज्य में एक **'राज्य मानवाधिकार आयोग'** का गठन किया जाता है जो देश के नागरिकों के अधिकार और सुरक्षा संबंधी बातों को देखती है । विगत दिनों इस आयोग के कार्यों को देखने से पता लगता है कि यह अति संवेदनशील है ।

इसी आधार पर महिलाओं के ऊपर हुए अत्याचार अथवा शोषण संबंधी शिकायत के निराकरण के लिए देश के स्तर पर **'राष्ट्रीय महिला आयोग'** तथा **'राज्य महिला आयोग'** का गठन भी किया गया है ।

सूचना आयोग

उपभोक्ता अपने अधिकारों की रक्षा तभी कर सकते हैं जब उन्हें उपभोग की वस्तुओं और सेवाओं के उत्पाद संबंधी सभी सूचना उपलब्ध हो । उपभोक्ता के इस समस्या के निराकरण के लिए सरकार द्वारा देश के स्तर पर **'राष्ट्रीय सूचना आयोग'** और राज्य स्तर पर **'राज्य सूचना आयोग'** का गठन किया गया है । यदि किसी उपभोक्ता को वस्तु या सेवा से संबंधित किसी सूचना की आवश्यकता हो तो वह पहले उस वस्तु के उत्पादक से उसकी सूचना के लिए आवेदन कर सकता है ।

सूचना का अधिकार क्या है ?

सूचना का अधिकार आम आदमी को अधिकार संपन्न बनाने हेतु सरकार द्वारा महत्वपूर्ण कदम है ।

सूचना के अधिकार का तात्पर्य है– "कोई भी व्यक्ति **अभिलेख, इमेल आदेश, दस्तावेज, नमूने** और **इलेक्ट्रॉनिक आँकड़ों** आदि के रूप में ऐसी प्रत्येक सूचना प्राप्त कर सकता है जिसकी उसे आवश्यकता हो । जिसके लिए आवेदक संबंधित 'लोक सूचना अधिकारी' के समक्ष आवेदन करेगा । जिसकी सूचना 30 दिनों में (विशेष परिस्थिति में 48 घंटे) संबंधित व्यक्ति को सूचना उपलब्ध करवाया जाएगा ।

सारांश

- उपभोक्ता बाजार व्यवस्था में काफी महत्वपूर्ण है, क्योंकि उत्पादन की समस्या क्रिया उपभोक्ता द्वारा ही संचालित होती है ।
- वर्त्तमान भूमंडलीकरण के दौड़ में चूँकि बाजार में वस्तुएँ और सेवाएँ अधिकाधिक रूप में उपलब्ध है इसलिए चयन हेतु उपभोक्ताओं को कई व्यावहारिक कठिनाइयाँ आती है। अतः चयन हेतु उपभोक्ताओं में जागरूकता का होना आवश्यक है ।
- भारत में उपभोक्ता भिन्न-भिन्न प्रकार के होते हैं उनमें से कई लोग गरीब और अशिक्षित भी होते हैं और इन्हीं कारणों से वे हमेशा व्यवसायियों द्वारा ठगे जाते हैं साथ ही साथ उनमें जागरूकता की कमी भी देखी जाती है ।
- उपभोक्तओं को शोषण से बचाने, उन्हें जागरूक बनाने तथा संरक्षण प्रदान करने हेतु सरकार ने उपभोक्ताओं का 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' के तहत कई अधिकार प्रदान किए गए हैं तथा उनकी शिकायत निवारण हेतु त्रिस्तरीय (राष्ट्रीय, राज्य, जिला स्तर पर) न्यायिक व्यवस्था भी दी है ताकि उनके अधिकार को सुरक्षित रखा जा सके ।
- उपभोक्ता को आर्थिक शोषण से बचाने हेतु कुछ संवैधानिक संस्थाओं की भी स्थापना

की गई है इनमें मुख्य रूप से 'मानवाधिकार आयोग' तथा 'सूचना आयोग' की महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है ।

इस प्रकार हम देखते हैं कि 'उपभोक्ता', उपभोक्ता-जागरण तथा उनके अधिकार व शिकायत निवारण जैसी समस्त चीजें आज काफी महत्त्वपूर्ण बन गए हैं ।

प्रश्नावली

वस्तुनिष्ठ प्रश्न (Objective Question)

I. सही विकल्प चुनें ।

1. भारत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की घोषणा कब हुई ?

(क) 1986 (ख) 1980 (ग) 1987 (घ) 1988

2. उपभोक्ता अधिकार दिवस कब मनाया जाता ?

(क) 17 मार्च (ख) 15 मार्च (ग) 19 अप्रैल (घ) 22 अप्रैल

3. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नं० क्या है ?

(क) 100 (ख) 1000-100

(ग) 1800-11-4000 (घ) 20,00-11,4000

4. स्वर्णाभूषणों की परिशुद्धता को सुनिश्चित करने के लिए किस मान्यता प्राप्त चिह्न का होना आवश्यक है ?

(क) ISI मार्क (ख) हॉल मार्क

(ग) एगमार्क (घ) इनमें से कोई नहीं

5. यदि किसी वस्तु या सेवा का मूल्य 20 लाख से अधिक तथा 1 करोड़ से कम है तो उपभोक्ता शिकायत करेगा ?

(क) जिला फोरम (ख) राज्य आयोग

(ग) राष्ट्रीय आयोग (घ) इनमें से कहीं नहीं

6. उपभोक्ता द्वारा शिकायत करने के लिए आवेदन शुल्क कितना लगता है ?

(क) 50 रु० (ख) 70 रु० (ग) 10 रु० (घ) इनमें शुल्क नहीं

II. सही कथन में सही का (✓) तथा गलत में (X) का निशान लगाएँ ।

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 को संक्षिप्त रूप में कोपरा (COPRA) कहते हैं ।

2. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन टेलीफोन नं० 15,000 है ।
3. भारत में 'सूचना पाने का अधिकार 2005' कानून बनाया गया ।
4. उपभोक्ता को खराब वस्तु या सेवा मिलने पर उत्पादक से मुआवजा पाने का अधिकार है, जो क्षति की मात्रा पर निर्भर करती है ।
5. 'हॉलमार्क' आभूषणों की गुणवत्ता को प्रमाणित करनेवाला चिह्न है ।

III. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short- Answer Questions)

1. आप किसी खाद्य पदार्थ संबंधी वस्तुओं को खरीदते समय कौन-कौन सी मुख्य बातों का ध्यान रखेंगे? बिन्दुवार उल्लेख करें।
2. उपभोक्ता जागरण हेतु विभिन्न नारों को लिखें।
3. कुछ ऐसे कारकों की चर्चा करें जिससे उपभोक्ताओं का शोषण होता है।
4. उपभोक्ता के रूप में बाजार में उनके कुछ कर्त्तव्यों का वर्णन करें।
5. उपभोक्ता कौन है? संक्षेप में बताएँ।

IV. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long- Answer Questions)

1. उपभोक्ता के कौन-कौन अधिकार हैं? प्रत्येक अधिकार को सोदाहरण लिखें ।
2. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' की मुख्य विशेषताओं को लिखें ।
3. उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा गठित न्यायिक प्रणाली (त्रिस्तरीय प्रणाली) को विस्तार से समझाएँ।
4. दो उदाहरण देकर उपभोक्ता जागरूकता की जरूरतों का वर्णन करें ।
5. 'मानवाधिकार अधिकार' के महत्त्व पर लिखें ।

V. परियोजना कार्य (Project Work)

1. आपका विद्यालय उपभोक्ता जागरूकता हेतु आपके वर्ग में एक पोस्टर प्रतियोगिता आयोजन करता है जिसमें सभी उपभोक्ता अधिकार बिन्दुवार शामिल करते हुए एक पोस्टर तैयार करें।
2. **आकर्षक नारा संबंधी विज्ञापन तैयार करें ।**
   (1) जागो ग्राहक जागो
   (2) अपने अधिकारों को पहचानो
   (3) सर्तक उपभोक्ता ही सुरक्षित उपभोक्ता है ।
3. अपने आस-पास के चार-पाँच लोगों के प्रश्नावली के आधार पर साक्षात्कार लें, जिसमें यह पता चले कि वे शोषण के शिकार कहाँ और कैसे हुए हैं ? उनके शोषण के अनुभवों को

कहानीबद्ध करें ।

4. उपभोक्ता अधिकार से संबंधित प्रश्नावली को वितरित कर अपने क्षेत्र का सर्वेक्षण करें और जाने कि वे उपभोक्ता के रूप में कितने जागरूक है ?

प्रत्येक प्रश्न के लिए किसी एक पर निशान लगाएँ	हमेशा (क)	कभी-कभी (ख)	कभी नहीं (ग)
1. जब आपने कोई सामान खरीदा, तो आपने रसीद की माँग की ?	☐	☐	☐
2. क्या आपने रसीद को सुरक्षित रखा ?	☐	☐	☐
3. जब आपको ऐसा लगा कि आप दुकानदार द्वारा ठगे गए हैं, तो आपने उसकी शिकायत की ?	☐	☐	☐
4. क्या आप उसे यह बताने में सफल हुए कि आप छले गए हैं ?	☐	☐	☐
5. क्या आप खुद को यह समझा कर संतुष्ट हो जाते हैं कि यह आपका दुर्भाग्य है कि अक्सर आप ठगे जाते हैं और इसमें नया कुछ भी नहीं है ?	☐	☐	☐
6. क्या आप आई० एस० आई० चिह्न, संमाप्ति तिथि आदि की जाँच करते हैं ?	☐	☐	☐
7. अगर समाप्ति तिथि मात्र एक महीना या उसके आसपास हो तो क्या आप ताजे पैकेट की माँग करते हैं ?	☐	☐	☐
8. क्या आप नये गैस सिलेंडर या पुराने अखबारों को खरीदने/बेचने से पहले खुद वजन की जाँच करते हैं?	☐	☐	☐
9. जब सब्जी विक्रेता वास्तविक बाट के स्थान पर पत्थरों का उपयोग करता है, तो क्या आप विरोध करते हैं ?	☐	☐	☐
10. क्या अत्यधिक चटकीले रंगों वाली सब्जियाँ आपके संदेह को बढ़ाती हैं ?	☐	☐	☐
11. क्या आप ब्रांड की जानकारी रखते हैं ?	☐	☐	☐
12. क्या आप अधिक कीमत को उच्च गुणवत्ता का मानक मानते हैं। (इसससे आपको लगता है कि अंततः			

आपने बहुत ज्यादा भुगतान नहीं किया ?)	☐	☐	☐
13. क्या आप आकर्षक प्रस्तावों पर बेहिचक प्रतिक्रिया करते हैं ?	☐	☐	☐
14. आपने किसी वस्तु के लिए जो मूल्य दिया, उसकी तुलना दूसरों के द्वारा उसके लिए दिए गए मूल्य से करते हैं ?	☐	☐	☐
15. क्या आप को पूरा यकीन है कि आपका दुकानदार आप जैसे स्थाई ग्राहकों को कभी नहीं ठगता ?	☐	☐	☐
16. क्या आप उचित भार आदि की किसी शंका के बगैर प्रस्तावित सामान की होम डिलिवरी का समर्थन करते हैं?	☐	☐	☐
17. आटो से यात्रा करते समय आप 'मीटर से चलने' की मांग करते हैं?	☐	☐	☐

टिप्पणी –

(क) यदि प्रश्न 5,12,13,15 और 16 के लिए आपका उत्तर 'ग' और शेष के लिए 'क' है, तो आप उपभोक्ता के रूप में पूरी तरह जागरूक हैं ।

(ख) अगर प्रश्न 5,12,13,15 और 16 के लिए आपका उत्तर 'क' और शेष के लिए 'ग' है, तो आपको उपभोक्ता के रूप में जागरूक होने की जरूरत है ।

(ग) यदि सभी प्रश्नों के लिए आपका उत्तर 'ख' है, तो आप आंशिक रूप से जागरूक हैं।

पाठगत प्रश्न के उत्तर

I. 1. (क) 2. (ख) 3. (ग) 4. (ख)
5. (ख) 6. (घ) 7. (क)

II. 1. सही 2. गलत 3. सही 4. सही
5. सही

*

वन्दे मातरम्

सुजलां सुफलां मलयजशीतलाम्
शस्य-श्यामलां मातरम्।
वन्दे मातरम्॥
शुभ्र-ज्योत्स्ना-पुलकित-यामिनीम्
फुल्ल-कुसुमित-द्रुमदल-शोभिनीम्
सुहासिनीं, सुमधुरभाषिणीम्
सुखदां, वरदां, मातरम्।
वन्दे मातरम्॥

राष्ट्र-गान

जन-गण-मन-अधिनायक जय हे,
भारत - भाग्य - विधाता।
पंजाब सिंध गुजरात मराठा,
द्राविड़ - उत्कल - बंग।
विंध्य - हिमाचल - यमुना-गंगा,
उच्छल - जलधि - तरंग।
तव शुभ नामे जागे,
तव शुभ आशिष मागे
गाहे तव जय ग
जन-गण-मंगलदायक जय
भारत - भाग्य - विधा
जय हे, जय हे, जय हे,
जय जय जय जय हे।

42577

बिहार स्टेट टेक्स्टबुक पब्लिशिंग कॉरपोरेशन लिमिटेड, बुद्ध मार्ग, पटना-1
BIHAR STATE TEXT BOOK PUBLISHING CORPORATION LTD., BUDH MARG, PATNA-1