



उपभोवता संरक्षण : (उपभोवता के अधिकार)

श्रीमति कांति सिंह काठेड

पुस्तकालयाध्यक्ष स्वामी विवेकानंद शासकीय वाणिज्य महाविद्यालय, रतलाम

Corresponding Author- श्रीमति कांति सिंह काठेड

Email id: kantikathed@gmail.com

DOI- 10.5281/zenodo.7593490

सार : उपभोवता का सामान्य अर्थ है वह व्यक्ति उपभोवता है जो वस्तुओं अथवा सेवाओं को अपने अथवा अपनी ओर से अन्य के प्रयोग अथवा उपभोग के लिये खरीदता है। यदि कोई व्यक्ति जिस वस्तुओं एवं सेवाओं का चयन करता है, उन्हें प्राप्त करने के लिये रुपये खर्च करता है तथा अपनी आवश्यकता की पूर्ति के लिये उनका उपयोग करता है, वह उपभोवता कहलाता है। वस्तुयें (जैसे गेहूँ, आटा, अनाज, नमक, चीनी, मसाले, फल फूल आदि) एवं स्थायी वस्तुयें (जैसे कार, टेलीफोन, रेफ्रीजरेटर, मोबाईल फर्नीचर आदि) सम्मिलित हैं। ध्यान रखने योग्य बात यह है कि अगर कोई फुटकर व्यापारी किसी थोक विक्रेता से वस्तुयें क्रय करता है तो वह उपभोवता नहीं होगा क्योंकि वह जो वस्तुयें थोक विक्रेता से खरीदता है उसका उपयोग अपने लिये न करके उसे बेचने के लिये करता है।

की वर्ड्स : उपभोवता संरक्षण, उपभोवता संरक्षण अधिनियम (कानून), क्षतिपूर्ति

परिचय : उपभोवता संरक्षण एक प्रकार का सरकारी नियंत्रण है जो उपभोवताओं की हितों की रक्षा करता है। किसी भी उपभोवता को शोषण से बचाने के लिये केन्द्र सरकार के द्वारा बनाया गया मोनोपोलिस एंड रेस्ट्रिक्टिव ट्रेड प्रेक्टिस एक्ट १९६९ प्रभावशील है जिसे संक्षेप में एम आर टी पी एक्ट कहा जाता है। किसी भी प्रकार की शिकायत होने पर उपभोवता को इसकी सूचना एम आर टी पी कमीशन को देनी चाहिये ताकि उसे शोषण से मुक्ति दिलाई जा सके और व्यापारी के विरुद्ध आवश्यक कार्यवाही की जा सके। उपभोवता संरक्षण नियम १९८६ को २४ दिसंबर १९८६ को संसद में पारित किया गया था। जिसे भारत में उपभोवता दिवस के रूप में मनाया जाता है। उपभोवता संरक्षण नियम १९८६ राष्ट्रीय स्तर, राज्य स्तर और जिला स्तर पर यानि तीनों स्तरों पर उपभोवता विवाद का निवारण करने के लिये मंच प्रदान करता है। सन् १९८७ में राजस्थान उपभोवता संरक्षण अधिनियम लागू किया गया था। एक जिला फोरम में उन सभी मामलों पर अधिकार क्षेत्र है, जहाँ माल और सेवा का मूल्य मुआवजे का दावा २० लाख रुपये से अधिक नहीं है। सन् १९९१ में गरीबों के कानूनी सहायता के लिये आंदोलन किये जिसे महेनजर रखते हुये फ्रांस सरकार ने कानून बनाये। सन् १९८० में कानूनी

सहायता के लिये एक समिति का गठन किया गया। सन् १९८७ में राजस्थान कानूनी सेवा प्राधिकरण अधिनियम पारित किया गया। उपभोवता संरक्षण अधिनियम को बच्चा के नाम से भी जाना जाता है।

उपभोवता अधिकारों की सूची : उपभोवता संरक्षण नियम १९८६ के अनुसार एक उपभोवता को पारदर्शी बाजार में भाग लेने का अधिकार है। भारत में मुख्य रूप से ६ उपभोवता अधिकारों पर विशेष रूप से कार्य किया जाता है।

१. सुरक्षा का अधिकार
२. सूचना देने का अधिकार
३. चुनने का अधिकार
४. सुने जाने का अधिकार
५. निवारण का अधिकार
६. उपभोवता शिक्षा अधिकार

सुरक्षा का अधिकार : सुरक्षा का अधिकार उन वस्तुओं और सेवाओं के मार्केटिंग के खिलाफ उपभोवताओं की सुरक्षा को स्पष्ट करता है, जो जीवन और संपत्ति के लिये हानिकारक हो सकते हैं। इस अधिकार के अंतर्गत जब कोई भी वस्तु खरीदते हैं तो हमें यह जानने का अधिकार है कि वस्तु अच्छी क्वालिटी की है या नहीं। वस्तु की मैनुफैक्चरिंग के बारे में जानने का हमें पूरा अधिकार है। इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्त

को वस्तु में किसी प्रकार की मिलावट तो नहीं की गई है यह जानने का पूरा अधिकार है। इसके तहत वस्तु की गारंटी और गुणवत्ता विन्ह और प्रमाणपत्र सहित उत्पादों की गुणवत्ता के बारे में पूँछने का अधिकार भी है। वस्तु की कीमत अधिक तो नहीं है पूँछने का अधिकार भी है।

सूचना देने का अधिकार : उपभोक्ता को उत्पाद खरीदते समय उसकी बारिकियों के बारे में जानने का अधिकार है। इस अधिकार का उद्देश्य हर व्यक्ति को उसकी मात्रा, शुद्धता, मानक और माल की कीमत के अलावा उत्पादों की गुणवत्ता के बारे में पूँछताछ करने में मदद करता है।

चुनने का अधिकार : इस अधिकार के अंतर्गत हमें अपनी पसंद की वस्तु खरीदने का अधिकार है। कोई भी विक्रेता हमें बिना हमारी पसंद के कोई भी वस्तु खरीदने पर मजबूर नहीं कर सकता है। यदि विक्रेता ऐसा करता है जो उपभोक्ता को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ के तहत उपभोक्ता न्यायालय में रिपोर्ट करने का पूरा अधिकार है।

सुने जाने का अधिकार : इस अधिकार के अनुसार उपभोक्ता बाजार में किसी भी अन्याय के खिलाफ निडर होकर अपनी राय प्रस्तुत करने के लिये सशक्त बनाने पर जोर देता है। इस अधिकार के अनुसार उपभोक्ता के अधिकारों का उल्लंघन होने पर वह कंज्यूमर कोर्ट में रिपोर्ट दर्ज कर सकता है। हर एक उपभोक्ता को अदालत और अन्य संगठनों में सुनवाई का अधिकार दिया जाता है।

निवारण का अधिकार : उपभोक्ता को अपनी समस्याओं के निवारण और अपने प्रश्नों को हल करने का अधिकार होता है। इस अधिकार के लिये जिला सतर पर कई मामलों की सुनवाई की जाती है।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार : एक उपभोक्ता के रूप में आपको अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में पता होना चाहिये। वह अधिकतर प्रत्येक उपभोक्ता को उनके अधिकारों के बारे में शसक्त बनाने का लक्ष्य रखता है। इसके अंतर्गत उपभोक्ता संघो, शैक्षणिक संस्थानों के साथ साथ सरकारी नीति निर्माता प्रत्येक व्यक्ति को उपलब्ध कर्तव्यों जिम्मेदारियों और राहत के बारे में सूचित करके उपभोक्ता शिक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

उपभोक्ता कब शिकायतें कर सकता है :

1. किसी भी विक्रेता द्वारा अनुचित/प्रतिबंधात्मक पद्धति के प्रयोग करने से यदि क्रेता को हानि या क्षति हुई है तो वह शिकायत कर सकता है।
2. या फिर खरीदे गये सामान में किसी भी प्रकार की खराबी, कमी, वस्तु की एक्सपायरी डेट निकलने के बाद बेचा गया है तो इस स्थिति में शिकायत की जा सकती है।
3. विक्रेता द्वारा किसी क्रेता को पदार्थित मूल्य से अधिक मूल्य में वस्तु बेची हो तो भी शिकायत की जा सकती है।
4. यदि किसी कानून का उल्लंघन करते हुये जीवन तथा सुरक्षा के लिये जोखिम पैदा करने वाला सामान बेचा है तो भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।

शिकायत कौन कर सकता है :

स्वयं उपभोक्ता या कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन जो समिति पंजीकरण अधिनियम १८६० अथवा कंपनी अधिनियम १९५१ अथवा फिलहाल लागू किसी अन्य विधि के अधीन पंजीकृत है।

शिकायत कहीं की जाती है :

शिकायत कहीं की जाय यह बात सामान सेवाओं की लागत अथवा माँगी गई प्रतिपूर्ति पर निर्भर करती है। अगर यह राशि २० लाख रुपये से कम है तो जिला फोरम में शिकायत करें। यदि यह राशि २० लाख से अधिक है, लेकिन एक करोड़ रुपये से कम है तो राज्य आयोग के समक्ष और यदि एक करोड़ से अधिक है तो राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। सामान्य क्रेता अपनी छोटी शिकायत उपभोक्ता कार्यालय में दर्ज करवा सकता है। शिकायत के लिये निम्न वेबसाइट पर सभी पते उपलब्ध हैं :

fcamin.nic.in

शिकायत कैसे करें :

उपभोक्ता द्वारा सादे कागज पर शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायत में शिकायतकर्ताओं तथा विपरीत पार्टी के नाम का विवरण तथा पता, शिकायत से संबंधित तथ्य एवं कब क्रय किया गया है, कहीं से क्रय किया गया है आदि का विवरण शिकायत में उल्लेखित आरोपों के समर्थन में दस्तावेजों के साथ ही प्राधीकृत एजेंट के हस्ताक्षर होना चाहिये। इस प्रकार की शिकायत दर्ज कराने के लिये किसी वकील की आवश्यकता नहीं होता है। इस कार्य के लिये नाम मात्र का न्यायालय शुल्क लिया जाता है।

क्षतिपूर्ति कैसे :

उपभोक्ताओं को प्रदाय सामान से खराबियाँ हटाना, सामान को बदलना, चुकाये गये मूल्य को वापिस देने के अलावा हानि अथवा चोट के लिये क्षतिपूर्ति प्राप्त की जाती है। साथ ही सेवाओं में त्रुटियाँ अथवा कमियाँ हटाने के साथ साथ पार्टियों को पर्याप्त न्यायालय बाद व्यय प्रदान कर रहत दी जाती है।

उपभोक्ता अधिकार संरक्षण के मुख्य कानून :

इस कानून के आधार पर उपभोक्ता के साथ ही साथ उपभोक्ता संगठन केन्द्र या राज्य सरकार, एक या एक से अधिक उपभोक्ता कार्यवाही कर सकते हैं :

१. भारतीय टेलीग्राम अधिनियम - १८८७
२. पोस्ट ऑफिस अधिनियम - १८९८
३. उपभोक्ता/सिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय वस्तु विक्रय अधिनियम - १९३०
४. ड्रग्स नियंत्रण प्रशासन एम.आर.टी.पी आयोग उपभोक्ता सिविल कोर्ट से संबंधित ड्रग्स एण्ड कार्मेटिक अधिनियम - १९४०
५. उपभोक्ता/सिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय मानक संस्थान अधिनियम - १९५२
६. खाद्य पदार्थ मिलावट रोधी अधिनियम - १९५४
७. ड्रग्स निरीक्षक उपभोक्ता सिविल अदालत से संबंधित द ड्रग्स ए मैजिक रेमिडीज अधिनियम - १९५४
८. खाद्य एवं आपूर्ति से संबंधित आवश्यक वस्तु अधिनियम - १९५५
९. जीवन बीमा अधिनियम - १९५६
१०. ट्रेड एंड मर्कैन्टाईज मार्कस अधिनियम - १९५८
११. मेनापालिज एंड रेस्ट्रेक्टिव ट्रेड प्रैक्टिसेज अधिनियम - १९६९
१२. प्राईज चिट एंड मनी सर्कुलेशन स्कीम्स अधिनियम - १९७०
१३. हारर परचेज अधिनियम - १९७२
१४. राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड/केन्द्र सरकार से संबंधित जल संरक्षण तथा प्रदूषण नियंत्रण अधिनियम - १९७६
१५. द स्टैंडर्स ऑफ वेट एण्ड मेजर्स पैकेज्ड कमोडिटी रूल्स - १९७७
१६. द प्रिवेंशन ऑफ ब्लैक मार्केटिंग एंड मेंटीनेंस ऑफ सप्लाइज एसेंसियल कमोडिटीज एक्ट - १९८०
१७. वायु संरक्षण तथा प्रदूषण अधिनियम - १९८१

१८. भारतीय मानक ब्यूरो सिविल/उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित घरेलू विद्युत उपकरण गुणवत्ता नियंत्रण आदेश नियम - १९८१

१९. चिटफंड अधिनियम - १९८२

२०. रेल्वे अधिनियम - १९८२

२१. द स्टैंडर्स ऑफ वेट एण्ड मेजर्स इंफोसर्मिट अधिनियम - १९८५

२२. भारतीय मानक ब्यूरो से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम - १९८६

२३. पर्यावरण मंत्रालय राज्य व केन्द्रीय प्रदूषण बोर्ड से संबंधित पर्यावरण संरक्षण अधिनियम - १९८६

२४. विद्युत तार केबल्स उपकरण एवं एसेसरीज (गुणवत्ता नियंत्रण) अधिनियम - १९९३

२५. इन्फार्मेशन एंड टेक्नालॉजी अधिनियम - २०००

२६. भारतीय विद्युत अधिनियम - २००३

२७. संशोधित उपभोक्ता संरक्षण संरक्षण अधिनियम - २००२

उपभोक्ता के उत्तरदायित्व : उपभोक्ताओं को अधिकार के लिये कुछ उत्तरदायित्व भी निभाना चाहिये। कोई उपभोक्ता यह चाहता है कि वे अपनी सुनवाई के अधिकार का प्रयोग कर सकें तो उनका भी यह उत्तरदायित्व है कि वह अपनी समस्याओं को जाने तथा उनके संबंध में सूचनाओं को प्राप्त करते रहें। अपनी शिकायतों के निवारण के अधिकार का उपयोग करने के लिये उपभोक्ता को सही वस्तु के मूल्य पर चुनने के संबंध में सावधानी बरतनी चाहिये तथा उन्हें यह भी सीखना चाहिये कि किसी प्रकार की चोट अथवा हानि को रोकने के लिये उन वस्तुओं का कैसे उपयोग करें। उपभोक्ता के दायित्वों में विशेष रूप से सम्मिलित निम्न दायित्व है :

१. **स्वयं सहायता का दायित्व :** उपभोक्ता से यह अपेक्षा की जाती है कि जहाँ तक संभव हो सके वस्तु के संबंध में सूचना एवं चुनाव के लिये वह विक्रेता पर निर्भर न हरे। एक उपभोक्ता के नाते आप से यह अपेक्षा है कि स्वयं को धोखे से बचाने के लिये अपना व्यवहार उत्तरदायित्वपूर्ण हो। एक सजग उपभोक्ता दूसरे की अपेक्षा अपने हितों का अधिक ध्यान रख सकता है। शुरु से ही जागरुक हो जाना एवं अपने आप को तैयार कर लेना है। हानि अथवा क्षति पहुँचाने के पश्चात् उसका निवारण करने से सदा श्रेष्ठ होता है।

२. **लेन देन का प्रमाण** : उपभोक्ता का दूसरा दायित्व क्रय का प्रमाण एवं स्थायी वस्तुओं के क्रय से संबंधित प्रपत्रों को प्राप्त करना एवं उन्हे सुरक्षित रखना है। उदाहरण के लिये वस्तु के क्रय पर कौश मैमो (बिल) को प्राप्त करना आवश्यक है। याद रहे कि यदि आप वस्तु में किसी कमी के संबंध में शिकायत करना चाहते हैं तो क्रय का प्रमाण होने पर आप वस्तु की मरम्मत अथवा उसके प्रतिस्थापन का दावा कर सकते हैं। यदि कोई उपभोक्ता टीवी, ए.सी. मशीन आदि का दावा करता है जो विक्रेता उसे गारंटी/वारंटी कार्ड देते हैं। यह कार्ड आपको क्रय मुफ्त प्राप्त करने का अधिकार देता है।
३. **उचित दावा** : उपभोक्ता का एक और विशेष दायित्व है जो उसे मस्तिष्क में रखना चाहिये कि शिकायत करते समय हानि एवं क्षति होने पर उसकी पूर्ति का दावा करते समय अनुचित रूप से बड़ा दावा नहीं करना चाहिये। कभी कभी उपभोक्ता अपने निवारण के अधिकार का उपयोग न्यायालय में करता है। ऐसे भी मामले सामने आये हैं जिनमें उपभोक्ता ने बिना किसी उचित कारण के क्षति पूर्ति की बड़ी राशि का दावा किया है। यह अनुचित कार्य है जिससे बचना चाहिये।
४. **उत्पाद अथवा सेवाओं का उचित उपयोग** : कुछ उपभोक्ता विशेष रूप से गारंटी अवधि के दौरान यह सोचकर वस्तुओं तथा सेवाओं का दुरुपयोग करते हैं कि इस अवधि में इसका प्रतिस्थापन तो हो ही जायेगा। परन्तु ऐसा करना उचित नहीं है। उपभोक्ताओं को वस्तुओं को अपनी समझकर इसका प्रयोग करना चाहिये। इन सभी दायित्वों के अतिरिक्त उपभोक्ता के अन्य दायित्व भी होते हैं जैसे उन्हे निर्माता, व्यापारी एवं सेवा प्रदानकर्ता के साथ अपने अनुबंध का सख्ती से पालन करना चाहिये। उधार क्रय की स्थिति में उसे समय पर भुगतान करना चाहिये। उपभोक्ताओं को सरकारी संतति जैसे रेलगाड़ी, बसों आदि को हानि नहीं पहुँचानी चाहिये। उन्हे याद रखना चाहिये कि उन्हे अपने अधिकारों का उपयोग तभी कर सकते हैं जब वह अपने दायित्वों को निभाने के लिये तैयार हो।

निष्कर्ष : उपभोक्ता संरक्षण की संकल्पना उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है।

उपभोक्ताओं को व्यवसाय के अनैतिक अनाचारों से बचाने के उपायों को अपनाता है। उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं का त्वरित निवारण करता है। उपभोक्ताओं के विक्रेताओं के किसी भी तरह के दुराचारों के खिलाफ संरक्षण की आवश्यकता को पूर्ण करता है।

संदर्भ :

1. <http://hi.wikipedia.org>
2. <http://www.drishtias.com>
3. <http://legislative.gov.in>
4. <http://www.scotbu.org>
5. <http://housing.com>