DELTA Pg No.
Date / /

NAME → KARUNA KUMARI

COURSE → POL. SCI. HONS.

SEC → A

ROLL NO → 7

DELTA Pg No.
Date / /

YOUR LAWS

YOUR RIGHTS

ASSIGNMENT

CONSUMER RIGHTS

भूमिका →

हम प्रायः जिस समाज में रहते हैं वो परस्पर सहयोग और अंतर्निर्भरता पर टिका हुआ है। इसी तरह समाज सभी लोगों को जीवन यापन करने के लिए विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं कि आवश्यकता होती है। अतः समाज का जो तबका अन्य लोगों को वस्तुओं और सेवाओं की पूर्ती कराता है उन्हें उत्पादक और उपभोक्ता के बीच कि कड़ी माना जाता है। इस श्रेणी में उत्पादन के मध्यस्थ स्तर के सभी व्यक्ति आते हैं। प्रायः सेवाओं और वस्तुओं को उपभोक्ता तक पहुँचाने वाले और उपभोक्ता में एक संबंध होता है परंतु कई बार ये वर्ग उपभोक्ता के अधिकारों को हनन करता है। अतः इसी हनन को रोकने और उपभोक्ता के हितों कि रक्षा करने के लिए सरकार ने कुछ नियम-कानून बनाए हैं जिन्हें हम "उपभोक्ता अधिकार" कहते हैं। इस परियोजना कार्य में इसी विषय में आगे अध्ययन करेंगे।

DELTA Pg No. 4
Date / /

भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का विकास →

भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का विकास मुख्य रूप से कुछ मूलभूत मुद्दों से संबंधित है जैसे - वजन और उपायों में धोखे के खिलाफ सुरक्षा के लिए सही वजन और मापन का विस्तृत व्यापार और व्यापार के क्षेत्र में गैर निष्कासन के खिलाफ रोकथाम के लिए निष्पक्ष व्यापार मानकों, प्रावधानों और संबंधी व्यापार पद्धतियों उपभोक्ताओं के स्वास्थ्य, सुरक्षा और उत्पादों की गुणवत्ता के विरूपण के प्रति संरक्षण के लिए आदि उपभोक्ताओं को विभिन्न हितों की रक्षा के लिए विशिष्ट पहलुओं से निपटने के लिए विभिन्न विधायी कदम भी पूर्व में उठाए गए हैं। उपभोक्ता हितों कि आम कानून न्यायालय, कानून के विभिन्न सिद्धांतों के विकास के समय उपभोक्ता संबंधित मुकदमे के संबंध में आम कानूनों के अनुसार उचित और पर्याप्त आय प्रदान करने का प्रयास चल रहा है, समय कि जरूरतों के हिसाब से यह उपयुक्त है।

हमारे देश के अलग २ केन्द्रीय विधान अधिनियम जो कि लागू है, ने उपभोक्तावादी भावना को एक तरफ या दूसरे

CONSUMER PROTECTION ACT

मे बनाया है हालाँकि इन सभी विधानों मे उपभोक्ता हित कि अवधारणा विशेष रूप से उल्लेख या उन्य के अधीन नही हो सकती है। फिर भी उनके पास कुछ तरीके उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए निश्चित रूप से प्रावधान है इन विधानों मे शामिल है- भारतीय दंड संहिता 1860, भारतीय संविदा अधिनियम 1872, माल कि बिक्री अधिनियम 1930, कृषी उत्पाद ग्रेडिंग एण्ड मार्किंग अधिनियम 1937, ड्रग्स कॉस्मेटिक्स एक्ट 1940, उद्योग विकास और नियमन अधिनियम 1951, ड्रग्स एण्ड मैजिक रेमेडिस (आपत्तिजनक विज्ञापन अधिनियम 1954, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955, माप और उपायों के मानक अधिनियम 1976, ब्लैक मार्केटिंग और आवश्यक वस्तु अधियम 1980, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, उपभोक्ता संरक्षण संशोधन अधिनियम 1993।

उपभोक्ता → देश का प्रत्येक व्यक्ति माल या सेवाओं का उपभोग करता है। व्यवहारिक रूप से हम कुछ वस्तुओं का रोज उपभोग कर रहे है जिसे माल का उत्पादन किया जाता है। साथ ही दूसरों द्वारा प्रदान की गई सेवाएं। दोनों का ही प्रयोग हम करते है चूँकि देश मे लगभग सभी लोग उपभोक्ता है अतः उनके अधिकारों के लिए देश मे एक बहुत मजबूत संगठन का गठन होना चाहिए था परंतु दुर्भाग्यवश भारत मे उपभोक्ता अधिकारों के मामले मे प्रभावी संगठनों कि कमी के कारण

Consumer

DELTA Pg No. 6
Date / /

भारतीय उपभोक्ता को एक मुक्त, विनम्र, आभारी व्यक्ति के रूप में देखा जाता जो स्वयं को मिलने वाली सारी सेवाओं के लिए कृतार्थ है उपभोक्ता किसी भी देश कि उत्पादन प्रक्रिया के मुख्य बिन्दु है क्योंकि उपभोक्ता की अनुपस्थिति में हम वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादन के लिए कोई कदम नहीं उठा सकते है।

आर्थिक रूप से उपभोक्ता वह होता है जो सभी प्रकार कि वस्तुओं और सेवाओं को खरीदते है, प्राप्त करते है और उपभोग करते है जिसमे आवास सहित भोजन तक शामिल है। हर कोई उपभोक्ता है। जो भोजन खाता है, किसी सहकारी स्टोर या ग्रोसर या राशन दुकान से राशन को खरीदता है। केरोसीन, बीड़ी या सिगरेट का उपयोग धुम्रपान के लिए करता है। घोड़े, बैलगाड़ी, बस, मोटरगाड़ी, ट्रेन या विमान पर यात्रा करता है। टैक्सी या ऑटो चलाता है, किराये पर घर लेता या खरीदता है। सिले कपड़े खरीदता है ऑटोमोबाइल या परिवहन खरीदता है, बिजली-पानी का बिल देता है। शराब पीता है। वह भी उपभोक्ता है जो निर्माण कार्य करता है और डॉक्टर, वकील या किसी पेशेवर व्यक्ति के पास जाता है या फिर जिसके पास बैंक खाता है इत्यादि।

अब वर्तमान में यह प्रश्न यह उठता है कि उपभोक्ता कौन है? तथा उसे संरक्षण कि आवश्यकता क्यों और किससे है?

इस प्रश्न के उत्तर में यह स्पष्ट किया जा सकता है कि हर इंसान जो जीवित रहने के लिए

कुछ भी खाता है वह उपभोक्ता है हालांकि इस शब्द को विशिष्ट अर्थो मे परिभाषित किया गया है। उदाहरण के लिए अंग्रेजी भाषा कि लोंगमैन डिक्शनरी उपभोक्ता को वस्तुओ और सेवाओ का उपभोग करने वाले के रूप मे परिभाषित करता है। इसी तरह ऑक्सफोर्ड इंग्लिश डिक्शनरी व्यक्ति जो समान खरीदता है या सेवाओ का उपभोग करता है, के रूप मे परिभाषित करती है रैंडम हाउस डिक्शनरी के अनुसार उपभोक्ता को व्यक्ति या संगठन के रूप मे परिभाषित किया गया जो वस्तुओं और सेवाओ को खरीदता है।

सामान्य अर्थ मे उपभोक्ता शब्द, उन व्यक्तियों को दर्शाता है, जो अंततः निर्माताओं या उत्पादकर्ताओं द्वारा उत्पादित विभिन्न वस्तुओं और उत्पादों का उपयोग करते हैं या सेवाओं का उपयोग करते है लेकिन असाधारण अर्थ मे उपभोक्ता का अर्थ बहुत व्यापक है। विशेष शब्द उपभोक्ता माल एवं वस्तु तथा सेवाओ दोनों के उपभोक्ता शामिल है।

भारत मे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 मे उपभोक्ता शब्द को अलग -2 वस्तुओ और सेवाओ के उद्देश्य से परिभाषित किया है। उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1986 की धारा 2 (1) (D) (I) और खंड (2)(1) (D) (I) (PP), 1983 मे वस्तुओ और सेवाओ के उपभोक्ताओ को अलग-अलग श्रेणीबद्ध करता है

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 1993 के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के 2(1)(D)(I) के अनुसार वस्तुओं और सेवाओं के उपभोग के लिए उपभोक्ता शब्द का अर्थ है, कोई व्यक्ति →

(1) कोई व्यक्ति जिसने किसी वस्तु को बेचे या किसी भी अस्थगित प्रणाली द्वारा खरीदने का भुगतान या वादा किया हो परंतु इसमें उस व्यक्ति को शामिल नहीं करता जो वस्तुओं को वाणिज्यिक उद्देश्य से खरीदता है।

(2) कोई व्यक्ति जिसने किसी भी सेवा के लिए पूर्ण या आंशिक रूप से भुगतान किया है तत्पश्चात या किसी सिस्टम के तहत या फिर उस सेवा के लिए भुगतान का वादा किया है परंतु इस श्रेणी में उन व्यक्तियों को शामिल नहीं किया जाता जो व्यवसायिक उद्देश्यों से सेवाएँ प्रयोग करते हैं

अतः इस प्रकार के दोनों उपभोक्ताओं के बीच विद्यमान कुछ सामान्य विशेषताएँ हैं, अर्थात सामान और सेवाओं के उपभोक्ताओं को इस प्रकार समझाया जा सकता है →

(1) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो माल की खरीद और सेवाओं के मूल्य का भुगतान करे।

(2) यह आवश्यक नहीं माल या सेवाओं के मूल्य का पूर्ण भुगतान किया जाए। आंशिक भुगतान या भुगतान का वादा करने पर भी व्यक्ति उपभोक्ता कहलाता है।

(3) उपभोक्ता की स्थिति पूरी तरह से उस व्यक्ति पर निर्भर नहीं है या सीमित नहीं जो वस्तु खरीदता है या सेवाओं का लाभ लेता है बल्कि यह समान रूप से उस व्यक्ति के पद में भी विस्तारित है जो वस्तुओं का इस्तेमाल करता है या सेवाओं का लाभ लेता है या मूल समान खरीदता है और सेवाओं को काम पर रखता है।

हालाँकि वह व्यक्ति जो वस्तुओं और सेवाओं को वाणिज्यिक उद्देश्य से सुरक्षित रखता है, इस परिभाषा में सम्मिलित नहीं है।

उपभोक्ता के अधिकार

उपभोक्ता अधिकारों की परिभाषा गुणवत्ता, क्षमता, मात्रा, शुद्धता, मूल्य और समान या सेवाओं के मानक के बारे में जानकारी रखने का अधिकार है, क्योंकि इन सभी को इस्तेमाल करके उपभोक्ता के अधिकारों का हनन किया जा सकता है। अतः उपभोक्ता को सुरक्षित करने के लिए सावधान बनाना अत्यंत आवश्यक है।

अतः उपभोक्ता को संरक्षण देने हेतु इन उपभोक्ता अधिकार देने के पीछे केन्द्रीय परिषद के निम्नलिखित उद्देश्य हैं →

CONSUMER RIGHTS

DELTA Pg No. 10
Date / /

1. जीवन और संपत्ति को हानी पहुँचाने वाली वस्तुओं और सेवाओं के विपणन पर प्रतिबंध।

2. माल या सेवाओं की गुणवत्ता सेवा, मात्रा, मानक, मूल्य को सुनिश्चित करने का अधिकार ताकि अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचा जा सके।

3. जहाँ भी संभव हो आश्वासन देने का अधिकार कि उपभोक्ता के हित में उचित मंचों पर उचित विचार प्राप्त होंगे।

4. उपभोक्ताओं की शिकायत सुने जाने का आश्वासन।

5. अनुचित व्यापार पद्धतियों, प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं तथा उपभोक्ता के शोषण के खिलाफ निवारण का अधिकार तथा

6. उपभोक्ता शिक्षा एवं सूचना का अधिकार।

अतः इन सभी अधिकारों को उपभोक्ताओं कि सुरक्षा के लिए बनाया गया है इनमें से प्रमुख अधिकारों कि चर्चा हम आगे करेंगे।

• खतरनाक समान और सेवाओं से संरक्षण का अधिकार →

यह उपभोक्ता संरक्षण के अंतर्गत एक ऐसा अधिकार है जो उपभोक्ता को उन सभी वस्तुओं और सेवाओं कि बिक्री से संरक्षण प्रदान करता है जो कि जीवन और संपत्ति के लिए हानीकारक है। इसके अंतर्गत उपभोक्ता के स्वास्थ्य और उसके अंतर्गत आने वाली सेवाएँ जैसे ऑटोमोबाइल, यात्रा, घरेलू उपकरण, आवास आदि सम्मिलित होते हैं। इसके अतिरिक्त डॉक्टर एवं अस्पतालों के अनैतिक व्यवहार द्वारा भारत मे लाखो लोगो कि जाने चली गई। अतः यह अधिकार इन सभी से छुटकारा प्रदान करने मे सहायता करता है।

सूचना का अधिकार →

यह अधिकार उपभोक्ता अधिकारों मे सबसे विशेष अधिकार है क्योंकि यह बहुत उपयोगी है। इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ता को यह हक होता है कि उपभोक्ता जिस भी वस्तु या सेवा का प्रयोग कर रहा है उसे उसके विषय मे सूचना प्राप्त हो अर्थात उसकी मात्रा,

DELTA Pg No.
Date / /

शुद्धता, गुणवत्ता, तिथी इत्यादि के विषय में विक्रेता को उपभोक्ता को जानकारी प्रदान करनी ही होगी, यह अधिकार झूठे प्रतिनिधित्व, गलत गारंटी और खराब ग्रेड वाले समान एवं सेवाओं से उपभोक्ता को संरक्षण देता है।

निवारण का अधिकार → प्रत्येक उपभोक्ता को अनुचित व्यापार पद्धतियों से संरक्षण पाने का अधिकार है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार यदि किसी उपभोक्ता का शोषण होता है तो अधिकारिक रूप से वह इसकी शिकायत का निवारण कर सकता है, यही निवारण का अधिकार कहलाता है।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार → उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के 1986 के अंतर्गत मिलने वाले अंतिम अधिकार है। इसके अंतर्गत यह प्रावधान है कि भारत के प्रत्येक उपभोक्ता को उपभोक्ता संबंधित मामलों और उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जानने का अधिकार है। इसका अर्थ है प्रत्येक व्यक्तियों को अपने अधिकारों के साथ-साथ अपने साथ हो रहे गैरकानूनी शोषण के उपचार के विषय में भी जागरूक होना चाहिए अतः यह अधिकार सुनिश्चित करता है कि सभी नागरिकों कि अपने अधिकारों तक पहुँच हो सके।

कौन शिकायत कर सकता है?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत उपभोक्ता के सभी अधिकारों कि चर्चा हम कर चुके हैं परंतु इन अधिकारों का हनन होने पर ऐसे कुछ प्रावधान हैं जिनसे उपभोक्ता अपनी समस्या के समाधान हेतु शिकायत कर सकता है। इन प्रावधानों से पूर्व यह जान लेना आवश्यक है "कौन" शिकायत कर सकता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत एक कार्यवाही को शुरू करने के लिए, शिकायतकर्ता से शिकायत कि आवश्यकता क्या है? शिकायत शब्द को अधिनियम कि धारा (2) (c) (i) के खंड (b) के अनुसार, शिकायत तिन में से किसी के भी द्वारा की जा सकती है,

(1) एक उपभोक्ता या
(2) कंपनी अधिनियम 1956 के तहत किसी भी पंजीकृत कंपनी, सोसाइटी, उपभोक्ता संघ, लागू हुए किसी भी अन्य कानून के तहत या
(3) केन्द्र सरकार या किसी भी राज्य सरकार जो या तो शिकायत करते हैं या
(4) एक या अधिक उपभोक्ता, जो एक ही रुचि रखते हैं या
(5) उपभोक्ता कि मृत्यु के मामले में, उसके कानूनी उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि तथा
(6) उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम एजेंसियाँ।

इन शिकायतों के निवारण के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत बहुत से न्यायिक निकाय और उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियाँ हैं। जिनकी चर्चा हम आगे करेंगे।

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग एवं निकाय

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत, उपभोक्ता संरक्षण परिषद् निम्न प्रकार से उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करती है →

- **केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् →** केन्द्र सरकार ने केन्द्रीय परिषद के अध्यक्ष के रूप में केन्द्रीय सरकार के उपभोक्ता मामलों को मंत्री प्रभारी कि अध्यक्षता वाली उपभोक्ता संरक्षण परिषद कि स्थापना कि है यह साल मे कम से कम एक बार अवश्य बैठती है तथा इसका प्रमुख कार्य उपभोक्ता के अधिकारों को बढ़ावा देना तथा उनकी सुरक्षा करना होता है।

राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् → राज्य सरकार ने राज्य परिषद के अध्यक्ष के रूप मे राज्य सरकार मे उपभोक्ता मामलो के मंत्री प्रभारी कि अध्यक्षता मे अधिसूचना द्वारा राज्य परिषद कि स्थापना कि है। राज्य परिषद को कम से कम साल मे दो बार बैठना होता है। अधिनियम कि धारा 8 के अनुसार इसका मुख्य कार्य राज्य के भीतर उपभोक्ता अधिकारों का प्रचार व संरक्षण करना है

CONSUMER FORUM AND CONSUMER COURT

जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद →

राज्य सरकारों ने जिला परिषद के अध्यक्ष के रूप में जिले कि कलेक्टर कि अध्यक्षता वाली प्रत्येक जिले के लिए एक जिला परिषद कि स्थापना कि स्थापना की है इस परिषद को हर साल दो बार बैठना होता है अधिनियम के अनुसार इस परिषद का कार्य जिला के भीतर उपभोक्ता और अधिकारों का संरक्षण करना है

इन न्यायालयों के अतिरिक्त उपभोक्ता अधिकारों कि सुरक्षा के लिए जिला राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर एक त्री - स्तरीय अर्ध -न्यायिक मशीनरी कि स्थापना कि गई है जिसमे यह तीन आयोग शामिल है →

- जिला मंच या जिला फोरम
- राज्य आयोग तथा
- राष्ट्रीय आयोग

- **जिला फोरम →** प्रत्येक जिले मे उपभोक्ता संबंधी विवादों के निपटारे के लिए एक जिला फोरम सरकार द्वारा गठित किया जाएगा महानगरों कि स्थिति मे इसकी संख्या बढ़ाई जा सकती है जिला फोरम के सदस्यों कि नियुक्ति राज्य सरकार कि सिफारिश पर की जाती है

राज्य आयोग -

उपभोक्ता विवादों के निपटाने वाले निकाय के त्रि-स्तरीय ढांचे मे अगला भाग राज्य आयोग है। प्रत्येक राज्य को स्टेट कमिशन का गठन करना अनिवार्य है जो आयोग मिलकर राज्य के स्तर उपभोक्ता विवादों को निपटा सके। राज्य आयोग के सदस्यों कि नियुक्ति उपर्युक्त प्रक्रिया द्वारा राज्य सरकार करती है जिसमे चयन समीति के विभिन्न व्यक्तियो का मत शामिल होता है।

राष्ट्र आयोग -

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत सरकारी गजट मे प्रकाशित होने वाले अधिसूचना द्वारा केन्द्र सरकार को राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता विवादो के निपटारे हेतु आयोग, राष्ट्रीय आयोग का गठन करना अनिवार्य होता है। 28 राष्ट्रीय कानून आयोग मे उपभोक्ता विवादों के निपटारे हेतु यह सर्वोच्च निकाय है। राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष भारतीय मुख्य न्यायधीश के परामर्श पर ही केन्द्र सरकार द्वारा नियुक्त किए जाऐंगे। राष्ट्रीय आयोग के सदस्यो को केन्द्र सरकार द्वारा बनी समीति (चयन समीति) कि सिफारिश पर नियुक्त किया जाता है।

Indian Consumer Forum Organization
Consumer First

निष्कर्ष →

अतः इस परियोजना कार्य को संपन्न करने के बाद हम इस निष्कर्ष पर पहुँचे कि किस प्रकार उपभोक्ता, उपभोक्ता अधिकारों के मामले और उनका संरक्षण दिन-प्रतिदिन महत्वपूर्ण हुए है। हमने जाना कि उपभोक्ता संरक्षण हम सभी के जीवन का एक हिस्सा है क्योंकि हम सब उपभोक्ता है। हमने जाना कि किस प्रकार उपभोक्ता प्रत्येक वह व्यक्ति है जो जीवन यापन के लिए किसी भी वस्तु या सेवा का प्रयोग करता है। हमने विभिन्न शब्दकोशों और स्त्रोतों के अनुसार उपभोक्ता कि परिभाषा भी जानी और यह भी समझा कि किस प्रकार वस्तुओं और सेवाओं के उपभोक्ता एक दूसरे से विभिन्न होते है और उनकी क्या विशेषताएँ होती है। आगे हमने उपभोक्ता के विभिन्न अधिकारों जैसे - सूचना का अधिकार, शिक्षा का अधिकार, निवारण का अधिकार आदि के विषय मे चर्चा की तथा इन अधिकारों के हनन के विषय मे उपभोक्ता किस प्रकार उपभोक्ता फोरम और निकायों मे शिकायत कर समाधान प्राप्त कर सकता है यह भी जाना। अतः आज के इस समय मे बृहत स्तर पर उपभोक्ता बढ रहे है इसलिए उपभोक्ता, उनके अधिकार तथा उनके संरक्षण के विषय मे पढना महत्वपूर्ण है।