अध्याय 5

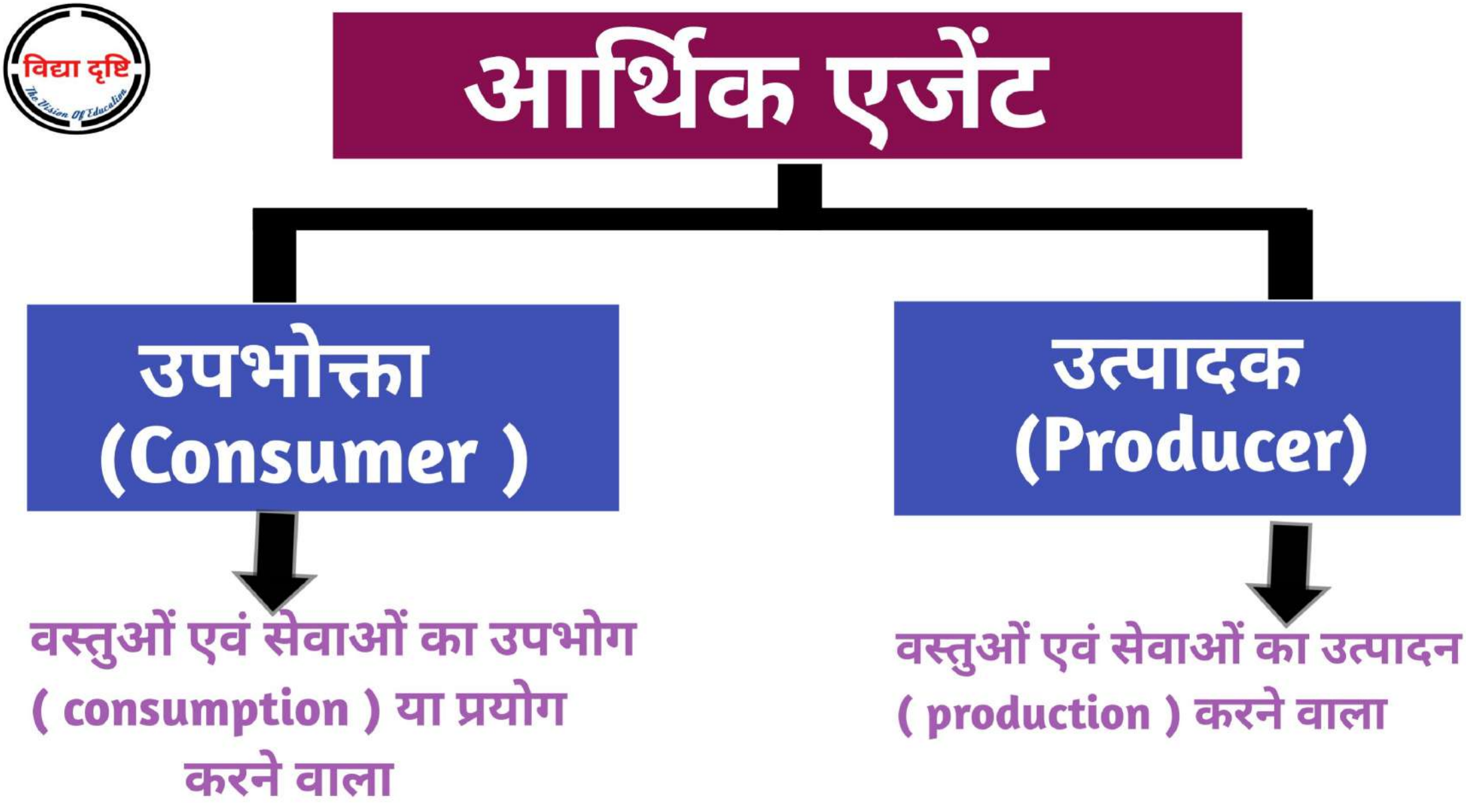
उपभोक्ता अधिकार

विद्या दृष्टि
The Vision Of Education

ONE SHOT

Detailed

N C E R T



आर्थिक एजेंट

उपभोक्ता (Consumer)

वस्तुओं एवं सेवाओं का उपभोग (consumption) या प्रयोग करने वाला

उत्पादक (Producer)

वस्तुओं एवं सेवाओं का उत्पादन (production) करने वाला

बाजार में हमारी भागीदारी

उत्पादक के रूप में

- यदि हम प्राथमिक, द्वितीयक और तृतीयक क्षेत्र में कार्यरत हैं, तो बाजार में हमारी भागीदारी उत्पादक के रूप में है।

उपभोक्ता के रूप में

- यदि हम बाजार से अपनी आवश्यकतानुसार वस्त एवं सेवा को खरीदते हैं तब हमारी भागीदारी बाजार में एक उपभोक्ता के रूप में होती है।

उपभोक्ता शोषण

(Consumer Exploitation)

- जब दुकानदार खराब वस्तु सेवाओं के लिये अधिक मूल्य लेकर हमें ठग लेता है, तो इसे उपभोक्ता शोषण कहते हैं

- जब उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण के लिये कोई नियम - कानून नहीं था तब उपभोक्ताओं का बहुत अधिक शोषण होता था।

उपभोक्ता शोषण के तरीके

(a) मिलावट की समस्या:- महँगी वस्तुओं में मिलावट करके उपभोक्ता का शोषण होता है।

(b) कम तौलने से :- वस्तुओं के माप में हेरा-फेरी करके भी उपभोक्ता का शोषण होता है।

(c) कम गुणवत्ता वाली वस्तु :- उपभोक्ता को धोखे से अच्छी वस्तु के स्थान पर कम गुणवत्ता वाली वस्तु देकर भी शोषण होता है।

उपभोक्ता शोषण के तरीके

(d) ऊँची कीमत द्वारा: - ऊँची कीमत वसूल करके भी उपभोक्ता का शोषण होता है।

(e) डुप्लीकेट वस्तुएँ :- धोखे वाली या डुप्लीकेट वस्तुएँ प्रदान करके भी उपभोक्ता का शोषण होता है।

(f) गलत सूचना :- उपभोक्ताओं को मिडिया एवं अन्य स्त्रोतों से अपने उत्पादों के बारे में गलत सूचना देकर आकर्षित करना

(g) बिल नहीं (No cashmemo)

उपभोक्ता शोषण के उत्तरदायी कारक

(Responsible factor for consumer Exploitation)

उपभोक्ताओं के शोषण के लिए निम्नलिखित कारक उत्तरदायी हैं :-

(a) सीमित सूचना :-

- वस्तुओं के विभिन्न पहलुओं (aspects)के बारे में सही जानकारी का अभाव
- उपभोक्ता गलत चुनाव कर अपने धन का नुकसान करता है

(b) निम्न साक्षरता :-

- उपभोक्ताओं के शोषण का मुख्य कारण लोगो का अनपढ़ होना है
- अज्ञानता के कारण लोग वस्तुओं की सही पहचान नहीं कर पाते हैं

उपभोक्ता शोषण के उत्तरदायी कारक

(Responsible factor for consumer Exploitation)

(c) सीमित पूर्ति :-

- उपभोक्ता उस समय भी शोषित होते हैं जब किसी वस्तु की माँग पूर्ति से ज्यादा हो जाती है
- इससे विक्रेता वस्तु की मनमानी कीमतें वसूलते हैं

(d) सीमित प्रतियोगिता :-

- बाजार में यदि किसी वस्तु का एक ही विक्रेता है
- तो उसका कोई प्रतियोगी नहीं होता
- तब उत्पादक उपभोक्ताओं का शोषण करता है
- वह अपनी मनमानी से वस्तुओं की विभिन्न लोगों से अलग-अलग कीमतें लेगा और घटिया वस्तुएँ बेचने लगेगा

उपभोक्ता अपने शोषण के लिये स्वयं उत्तरदायी

- उपभोक्ताओं का संगठित न होना
- अपने अधिकारों के प्रति जागरूक न रहना
- शिक्षा की कमी
- परंपरावादी दृष्टिकोण
- निर्धनता
- सूचना की कमी

उपभोक्ता आंदोलन (Consumer movement)

उद्देश्य :-

- भारत में उपभोक्ता आंदोलन का जन्म, अनैतिक और अनुचित व्यवसाय कार्यों से उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने के लिए हुआ

कारण :-

- खाद्य की कमी
- खाद्य पदार्थो इत्यादि में मिलावट
- जमाखोरी तथा कालाबाजारी

उपरोक्त कारणों से यह 1960 में शुरू हुआ और 1980 के अंत तक इसके सकारात्मक परिणाम आने लगें

उपभोक्ता आंदोलन (Consumer movement)

उपभोक्ता आंदोलन का विकास :-

- भारत में "समाजिक बल " के रूप में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत हुई
- समाजसेवी लोगो ने मिलकर उपभोक्ता दलों का गठन किया
- इन उपभोक्ता दलों ने निम्न के माध्यम से लोगों को अपने अधिकारों के लिए जागरुक किया :-

👉 पत्र, पत्रिकाओं
👉 समाचारपत्रों एवं होडिंग्स

उपभोक्ता आंदोलन (Consumer movement)

परिणाम :-

- इस आंदोलन के परिणामस्वरूप 1986 में भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम consumer protection, Act (COPRA) बनाया गया ।
- यह कानून सभी प्रकार के वस्तु और सेवाओं पर लागू होता है।

👉 Public Sector
👉 Private Sector
👉 cooperative sector

उपभोक्ता अधिकार (Consumer Rights)

- उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिये दिए गए अधिकार, उपभोक्ता अधिकार कहलाते हैं
- प्रमुख उपभोक्ता अधिकार इसप्रकार हैं :-

(i) सुरक्षा का अधिकार (Right to safety):-

👉उपभोक्ता के पास अधिकार है कि कोई भी उत्पाद का उपयोग उनके लिए सुरक्षित है कि नहीं (जैसे- प्रेशर कुकर का उपयोग

उपभोक्ता अधिकार (Consumer Rights)

(ii) सूचना पाने के अधिकार (Right to be informed):-

👉 उपभोक्ता के पास यह अधिकार है कि खरीदे गये वस्तु खरीदे गये वस्तु के गुणवत्ता, संख्या (quantity), मूल्य (MRP), निर्माण की वतिथि (mfd), खराब होने की अंतिम तिथि (exp-date) उत्पादक का पता, तथा वस्तु के उपयोग किये जाने के तरीके के बारे में पर्याप्त जानकारी दी जाए।

👉 **सन 2005** में इस अधिकार में भारत सरकार द्वारा और विस्तार किया गया

👉 भारत सरकार द्वारा oct 2005 में **RTI सूचना पाने का अधिकार कानून (Right to information act)** लागू किया गया

👉 अब सरकारी, विभागों के काम काज (कार्यकलापों) के बारे में भी भारत का कोई भी नागरिक सूचना प्राप्त कर सकता

उपभोक्ता अधिकार (Consumer Rights)

(iii)चुनने का अधिकार (Right to choose) :-

👉उपभोक्ता के पास अधिकार है कि वह कोई भी वस्तु (उत्पाद) किसी भी गुणवत्ता और किसी भी बब्रांड का अपने स्वेच्छानुसार ले सकता है।

👉 किसी विशेष ब्रांड के किसी विशेष वस्तु को खरीदने के लिए विक्रेता आप पर दबाव नहीं डाल सकता है।

(iv) क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार (Right to seek redressal) :-

👉अनुचित, सौदेबाजी और शोषण के कारण उपभोक्ता को हुई क्षति की माँत्रा के आधार पर उसे क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार है।

उपभोक्ता अधिकार (Consumer Rights)

(d) प्रतिनिधित्व का अधिकार (Right to representation) :-

👉यदि उत्पादक या विक्रेता के द्वारा अनुचित व्यापार से हुई क्षति की भरपाई न की जाए तो उपभोक्ता, उपभोक्ता न्यायलय (Consumer court) में केस दर्ज कर सकता है।

🛑 ये सारे उपभोक्ता अधिकार COPRA के तहत दिए गए हैं

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम [COPRA]

- COPRA :- The consumer protection act

- उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा के लिये 1986 में भारत सरकार द्वारा यह अधिनियम पारित किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम [COPRA]

- इसके तहत उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा के लिये एक त्रीस्तरीय न्यायिक तंत्र स्थापित किया गया है।

(a) जिला न्यायायलय (District Court) :- 20 लाख से कम के मुकदमों की सुनवाई

(b) राज्य न्यायालय (state court) :- 20 लाख से 1 करोड़ तक के

(c) राष्ट्रीय न्यायालय (National court) :- 1 करोड़ से अधिक के

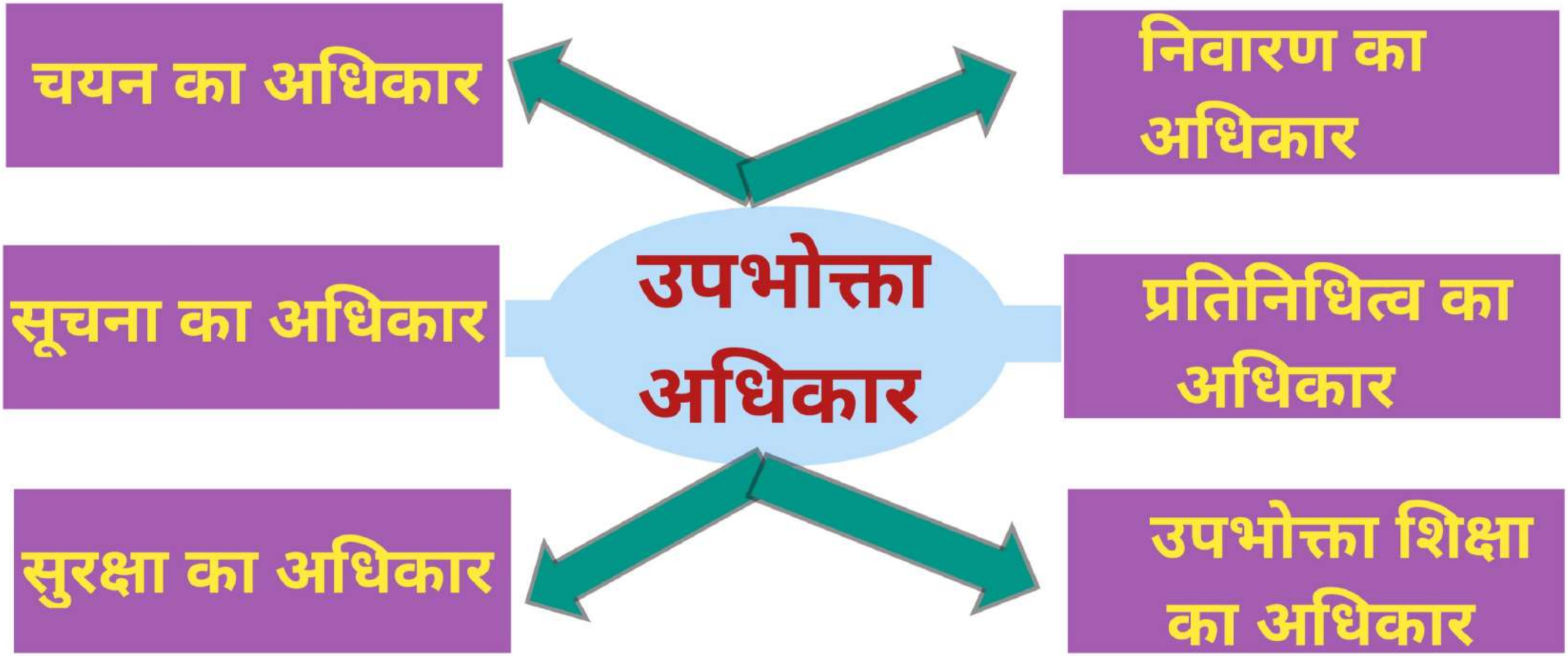
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम [COPRA]

अपील की व्यवस्था

👉 यदि कोई मुकदमा जिला स्तर के न्यायलय में खारीज कर दिया जाता उपभोक्ता राज्य स्तर के न्यायलय में और उसके बाद राष्ट्रीय स्तर के न्यायलय मे भी अपील कर सकता है।

जिला न्यायालय	राज्य न्यायालय	राष्ट्रीय न्यायालय

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम [COPRA]



उपभोक्ता अधिकार के उदाहरण

(क) रीतू को एक नए खरीदे गए आयरन प्रेस से विदयुत का झटका लगा। उसने तुरंत दुकानदार से शिकायत की।

सुरक्षा का अधिकार

(ख) अंकित पिछले कुछ महीनों से Reliance jio द्वारा दी गई सेवाओं से असंतुष्ट है। उसने जिला स्तरीय उपभोक्ता फोरम में मुकदमा दर्ज किया।

चयन का अधिकार

उपभोक्ता अधिकार के उदाहरण

(ग) सपना ने एक दवा खरीदी, जो समाप्ति तारीख (एक्सपायरी डेट) पार कर चुकी है और उसकी सहेली खुशी शिकायत दर्ज करने की सलाह दे रहे है।

प्रतिनिधित्व का अधिकार

(घ) मुरशलीन कोई भी सामग्री खरीदने से पहले उसके आवरण पर दी गई सारी जानकारियों की जाँच करता है।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ता अधिकार के उदाहरण

(च) डिम्पी अपने क्षेत्र के केबल ऑपरेटर द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से असंतुष्ट हैं, लेकिन उसके पास कोई विकल्प नहीं है।

सूचना का अधिकार

(छ) कनिष्का ने यह महसूस किया कि दुकानदार ने उसको खराब कैमरा दे दिया है। वह मुख्य कार्यालय में दृढ़ता से शिकायत करती है।

निवारण का अधिकार

मुकदमा दर्ज कराते समय उपभोक्ताओं की समस्या

- वकील के खर्चे
- मुकदमे की कार्यवाही में शामिल होने के लिये समय की समस्या
- उपभोक्ता के पास बिल का ना होना (No cashmemo)

जागरूक उपभोक्ता

बहुमूल्य धातु **कृषि उत्पाद** **औद्योगिक उत्पाद** **Food Items**

उपभोक्ता कर्तव्य

जागरूक उपभोक्ता बनने के लिये निम्न बातों पर ध्यान देना चाहिए :-

- अच्छी गुणवत्ता की वस्तु खरदनी चाहिए
- इसके लिये वस्तु के पैकेट पर ISI, AGMARK, हॉलमार्क के LOGO को अवश्य देखना चाहिए
- हमेशा अपनी खरीदारी के लिये बिल लें
- यदि अनुचित व्यापार के शिकार हों तो उत्पादक या विक्रेता के खिलाफ मुकदमा दर्जा करें

उपभोक्ता संरक्षण परिषद या उपभोक्ता दल

- वर्तमान में भारत में 700 से अधिक उपभोक्ता दल कार्य कर रहे है

- **कार्य :-**
  - 👉 ये उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करते हैं।
  - 👉 शोषित उपभोक्ताओं को न्यायालय में मुकदमा दर्ज करने में भी सहायता (मार्गदर्शन) करते हैं।
  - 👉 कभी-कभी ये उपभोक्ता अदालत में व्यक्ति विशेष (उपभोक्ता) का प्रतिनिधित्व भी कुरते हैं।

उपभोक्ता सुरक्षा के उपाय

- कानूनी सुरक्षा
- प्रशासनिक सुरक्षा
- तकनीकी सुरक्षा

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता सुरक्षा के प्रयास

- भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा बनाए गए कानूनी मापदंड में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को सख्ती से लागू करना चाहिए।

- इस अधिनियम के अनुसार तिला राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ताओं के हितों को सुरक्षा प्रदान करने हेतु तथा उनके झगड़ों को निपटाने के लिए कुछ समितियाँ बनाई जा सकती हैं।

- इन समितियों को आदेश है कि वे इन शिकायतों का समाधान, तीन महीने के अंदर कर दें।

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता सुरक्षा के प्रयास

- इस अधिनियम का महत्वपूर्ण पहलू यह है कि राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर तीन स्तरीय व्यस्था को स्थापित करने का प्रयास किया गया है जिसे उपभोक्ता अदालत के नाम से जाना जाता है।

- राष्ट्रीय स्तर पर इसे उपभोक्ता आयोग, राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्त आयोग कहा जाता है। जिला स्तर पर जिला मंच होता है। ये सभी अदालते उपभोक्ताओं की परेशानियों और शिकायतों का अध्ययन एवं निपटारा करती हैं

कुछ महत्वपूर्ण तथ्य

- BIS (व्यूरो ऑफ इंडियन स्टैण्डर्ज) :- भारत में मानकीकरण का प्रमाणपत्र देने वाली संस्था

- राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालत का नाम :- राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग

- उपभोक्ता आंदोलन का जन्मदाता :- रैल्फ नाइट

- उपभोक्ता अधिकारों के विषय में सबसे पहली घोषणा :- 1962

कुछ महत्वपूर्ण तथ्य

- प्रमाणित करने वाली सरकारी संस्था :- ISO, ISI, AGMARK
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस :-24 दिसंबर, क्यूंकि Copra को इसी दिन लागु किया गया था
- विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस :- 15 मार्च

विद्या दृष्टि
The Vision Of Education

उपभोक्ता इंटरनेशनल

1985 में संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता सुरक्षा के लिए संयुक्त राष्ट्र के दिशा–निर्देशों को अपनाया। यह उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए उपयुक्त तरीके अपनाने हेतु राष्ट्रों के लिए और ऐसा करने के लिए अपनी सरकारों को मजबूर करने हेतु 'उपभोक्ता की वकालत करने वाले समूह' के लिए, एक हथियार था। अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर यह उपभोक्ता आंदोलन का आधार बना। आज उपभोक्ता इंटरनेशनल 115 से भी अधिक देशों के 220 संस्थाओं का एक संरक्षक संस्था बन गया है।

Thanks for joining with us.....