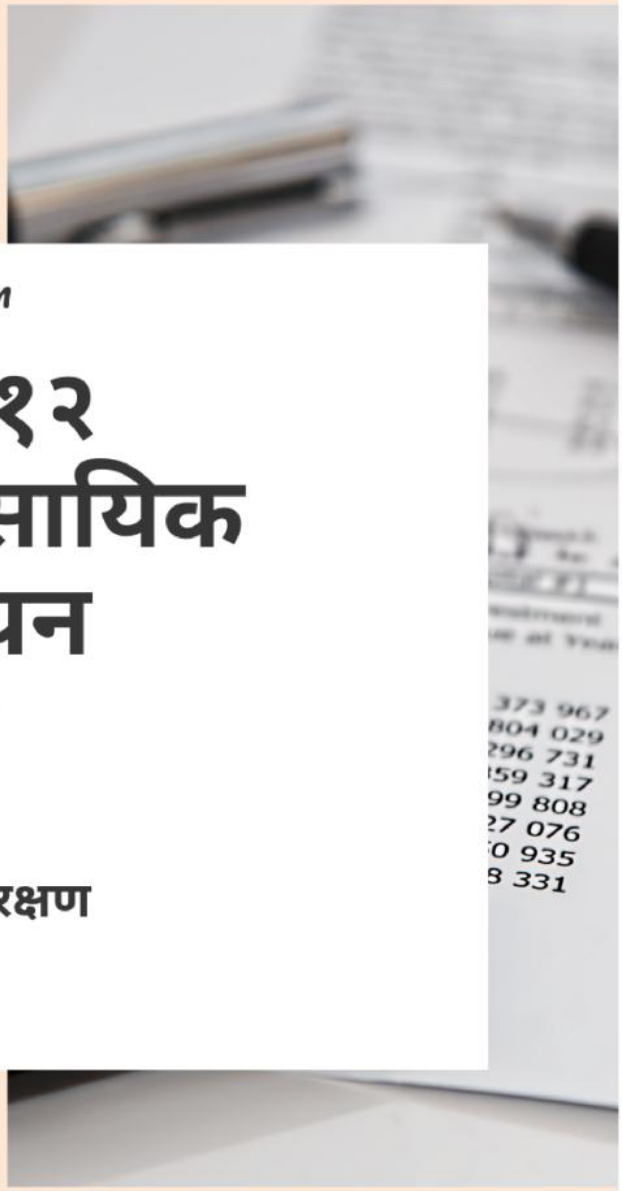


aglasem.com

# कक्षा १२ व्यावसायिक अध्ययन नोट्स

## उपभोक्ता संरक्षण

Key Notes and Important Questions with Answers

अध्याय-12

# उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ताओं को उत्पादकों एवं विक्रेताओं के अनुचित व्यवहारों से बचाना उपभोक्ता संरक्षण कहलाता है। इसके माध्यम से न केवल उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के बारे में शिक्षित किया जाता है अपितु उनकी शिकायतों का निवारण भी किया जाता है। आमतौर पर ग्राहण निम्नलिखित तरीयों से शोषित किए जाते हैंः- (1) मिलावट (2) घटिया गुणवत्ता आदि

## उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

1. **उपभोक्ताओं की अज्ञानताः**- अधिकांश उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों एवं उपलब्ध समाधानों का ज्ञान नहीं होने के कारण उनका शोषण किया जाता है अतः उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता है।
2. **असंगठित उपभोक्ताः**- भारत में उपभोक्ता अभी भी असंगठित है तथा यहाँ उपभोक्ता संगठनों की कमी भी है जिसके कारण उपभोक्ता संरक्षण आवश्यक है।
3. **उपभोक्ताओं का व्यापक शोषणः**- उपभोक्ताओं को बड़े स्तर पर अनुचित व्यवहार का सामना करना पड़ रहा है इसलिए उनका संरक्षण आवश्यक है।

## व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का महत्त्व

1. **व्यवसाय का दीर्घ अवधिक हितः**- वैश्वीकरण के पश्चात अब प्रतियोगिता विश्व स्तर की हो गई है। अतः व्यवसाय बाजार का बड़ा अंश केवल तभी जीता जा सकता है जब वे अपने उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अपने उत्पाद का विकास करे।
2. **नैतिक औचित्यः**- यह किसी भी व्यवसाय की नैतिक जिम्मेदारी होती है कि वह उपभोक्ता के हितों की रक्षा करे तथा किसी भी प्रकार की गलत गतिविधियों, जैसे दोषपूर्ण तथा असुरक्षित उत्पाद, मिलावट, झूठ तथा धोखेबाज विज्ञापन इत्यादि से बचे।

3. **व्यवसाय समाज के संसाधनों का प्रयोग करता है:-** प्रत्येक व्यवसाय द्वारा समाज के संसाधनों का प्रयोग किया जाता है, अतः यह उनका कर्त्तव्य हो जाता है कि समाज के हित में कार्य करे।

4. **सामाजिक उत्तरदायित्वः-** व्यवसाय का विभिन्न समूहों जैसे स्वामियों, कर्मचारियों, सरकार, उपभोक्ताओं आदि के प्रति सामाजिक उत्तरदायित्व है। अतः उपभोक्ताओं को उचित कीमत पर सही गुणवत्ता वाली वस्तुएँ उपलब्ध की जानी चाहिए।

5. **सरकारी हस्तक्षेपः-** यदि कोई व्यवसाय, अनुचित व्यापार व्यवहार करता है, तो सरकार हस्तक्षेप करती है और व्यवसाय की ख्याति का नुकसान होता है।

**उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986**

**उपभोक्ता का अर्थः-** कोई भी व्यक्ति जो माल या सेवाएँ प्रतिफल के रूप में प्राप्त करता है या उनका प्रयोग करता है। लेकिन इसमें पुनः बिक्री या वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए प्राप्त माल या सेवाएँ शामिल नहीं है।




**Traditional Approach**
Caveat Emptor
(Let the buyer beware)

**Modern Approach**
Caveat Venditor
(Let the seller beware)

**Market – Consumer = Zero**

**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986**

**उपभोक्ता संरक्षण का अर्थः-**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ है:-

(1) उपभोक्ताओं के विभिन्न अधिकारों को मान्यता देकर उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण एवं संवर्द्धन करना।

(2) जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि-स्तरीय प्रवर्तन तंत्र की स्थापना करके उपभोक्ताओं की शिकायतों का आसान, तीव्र एवं मितव्ययी समाधान करना।

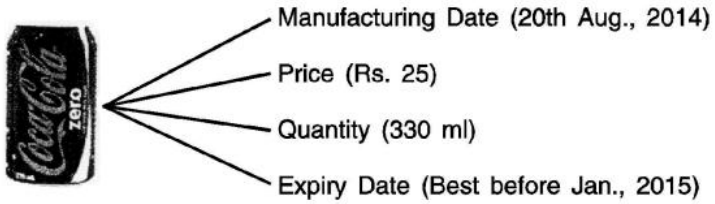
**उपभोक्ता के अधिकारः-**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ताओं को छः अधिकार दिये गए है, जो निम्नलिखित हैंः-

(1) **सुरक्षा का अधिकारः-** इसका अभिप्राय है स्वास्थ्य के लिए हानिकारक उत्पादों तथा सेवाओं के विरूद्ध संरक्षण प्राप्त करना। (उदाहरण आइएसआई चिन्ह वाले बिजली के उपकरणों का उपयोग) उपभोक्ता को ऐसी वस्तुओं तथा सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार होता है जिनसे उसे कोई हानि हो सकती है।

2. **सूचना प्राप्त करने का अधिकारः-** इसका अभिप्राय है उपभोक्ता का वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता आदि के संबंध में पूर्ण सूचना प्राप्त करना ताकि वह खरीदने से पूर्व ठीक निर्णय ले सके।

**उदाहरण के लिएः-** उत्पाद की मात्रा, शुद्धता, प्रयोग में बढ़ती जाने वाली सावधानियाँ, पुनप्रयोग, संभावित जोखिम एव साइडफेक्ट।




3. **चुनाव / चयन का अधिकारः-** उपभोक्ता को उपलब्ध वस्तुओं तथा सेवाओं में से अपनी इच्छानुसार चयन/ चुनाव करने का अधिकार है। वह किसी भी संस्था द्वारा उत्पादित किसी भी किस्म की वस्तु पसन्द कर सकता है। कोंई भी व्यक्ति उसकी पसन्द को अनुचित ढंग से प्रभावित करता है, यह उसके अधिकार में विघ्न माना जाता है।

4. **शिकायत का अधिकारः-** उपभोक्ता को अधिकार है कि वह वस्तुओं अथवा सेवाओं से असंतुष्ट होने की स्थिति में उपयुक्त मंच के समक्ष शिकायत दर्ज कर सके।

5. **क्षतिपूर्ति का अधिकारः**– उपभोक्ता को अधिकार है कि यदि किसी वस्तु अथवा सेवा से उसे कोई हानि हुई है तो वह क्षतिपूर्ति / उचार पा सकता है। इसके लिए सरकार द्वारा त्रि-स्तरीय प्रवर्तन तंत्र की स्थापना की गई है जो कि जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर कार्य करती है।

6. **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकारः**– उपभोक्ता को आजीवन भली प्रकार सूचना प्राप्त करने तथा जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। इसके माध्यम से उपभोक्ता जारूक बना रहता है। उपभोक्ताओं को जन संचार माध्यमों से अधिकारों और उपलब्ध उपचारों से अवगत कराया जाना चाहिए। भारत सरकार ने विद्यालय शिक्षा पाठ्यक्रम में उपभोक्ता शिक्षा को शामिल किया है तथा मीडिया का सहारा भी ले रही है। उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों की जानकारी देने के लिए।

**उपभोक्ताओं के दायित्व / जिम्मेदारीः**–

1. **उपभोक्ता को अपने अधिकारों का उपयोग करना चाहिएः**– उपभोक्ता को बाजार से क्रय की गई वस्तुओं अथवा सेवाओं के संबंध में अपने अधिकारों की जानकारी होनी चाहिए ताकि उनका प्रयोग किया जा सके।

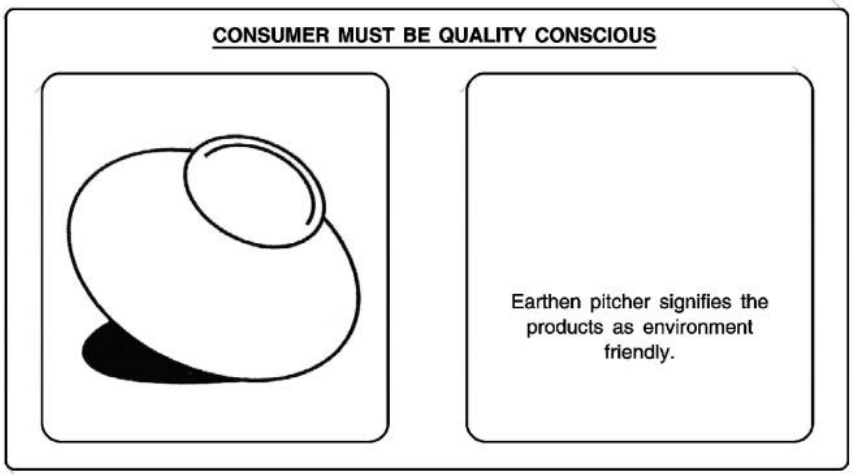
2. **उपभोक्ता को सावधान उपभोक्ता होना चाहिएः**– उत्पाद अथवा सेवाएं क्रय करते समय उपभोक्ता को सदैव जागरूक रहना चाहिए ताकि शोषण से बचा जा सके।

3. **उपभोक्ता को शिकायत अवश्य दर्ज करवानी चाहिएः**– प्राप्त की गई किसी वस्तु अथवा सेवा में कमी निकलने पर उपभोक्ता को उपयुक्त फोरम में अपनी शिकायत अवश्य दर्ज करवानी चाहिए।

4. **केश-मेमो लेना चाहिएः**– उपभोक्ता को कैश मीमो पर जोर देना चाहिए जो कि क्रय का सबूत होता है, जिससे बाद में शिकायत हो सके और हर्जाना मिल सके।

5. **उपभोक्ता को गुणवत्ता जागरूक होना चाहिएः**– उपभोक्ता को केवल मानक वस्तुएँ ही खरीदनी चाहिए जैसे बिजली के उपकरण पर आईएसआई चिन्ह, खाद्य उत्पादों पर एफपीओ तथा गहनों पर हालमार्क का चिन्ह आदि देखकर ही खरीदना चाहिए। यानि कि उसे वस्तु की गुणवत्ता के संबंध में सदैव जागरूक रहना चाहिए।




6. **विज्ञापन विसंगतियों की जानकारीः**- उपभोक्ता को विज्ञापन सम्बन्धित विसंगतियों को प्रयोजक की जानकारी में लाना चाहिए और उसे बन्द करवाना चाहिये।

7. **अपने कानूनी अधिकारों का प्रयोग करनाः**- यदि निर्माता या क्रेता द्वारा उपभोक्ता के किसी अधिकार का उल्लघन किया जाता हो तो उपभोक्ता को उपभोक्ता संरक्षण अधिकनियम 1986 के अंतर्गत गठित कानूनी तंत्र में अपनी शिकायत दर्ज करानी चाहिये।

**प्र०1.** सोनू ने अल्फा स्टोर से अपनी पत्नी के लिए पेट दर्द की दवा खरीदी। लेकिन दवा लेने के बाद पत्नी की हालत में सुधार नहीं हुआ और इलाज के लिए उसे पास के अस्पताल में भर्ती कराया गया। डाक्टरों की जांच से पता चला कि सोनू की पत्नी को जो दवाऐं दी जा रही थीं वह नकली थीं। सोनू ने अल्फा स्टारे से इस बारे में शिकायत की। नतीजन अल्फा स्ओर ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराने का फैसला किया। क्या अल्फा स्टोर शिकायत दर्ज करा सकते हैं? कारण बताऐं। (1)

**प्र०2.** नेहा के बड़े भाई अपने दोस्त से 'I-Phone 6-Apple' का मोबाइल फोन खरीदा। वह दोस्त Apple का अधिकृत डीलर था इसलिए उसके बड़े भाई ने कैश मैमो नहीं लिया और दोस्त ने एक वर्ष की गारंटी दी कि अगर कोई दोष आया तो फोन उसे प्रतिस्थापित किया जाएगा। खरीद के एक महीने के भीतर ही मोबाइल फोन ने काम करना बंद कर दिया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत वह किस निवारण एजेंसी में शिकायत दर्ज करा सकती है? (1)

**प्र०3.** रमा, जो एक शाकाहारी महिला है, एक बेकरी की दुकान पर गई। उसने वहाँ से एक वेनिला केक खरीदा। घर पहुंचने पर उसे पता चला कि उस केक में मासाहारी सामग्री है। न तो विज्ञापन औश्र न ही उत्पाद की पैकेजिंग पर मासाहारी सामग्री का प्रदर्शन किया गया था। क्या रमा मुआवजे का दावा करने में सक्षम हो पाएगी? यहाँ किस उपभोक्ता अधिकार का उल्लंघन किया गया है? (1)

**उपभोक्ता संरक्ष्पाण अधिनियम, 1986 की विशेषताऐं और प्रावधानः-**

**शिकायन कौन दर्ज करवा सकता है?**

उचित उपभोक्ता फोरम में शिकायत निम्नांकित द्वारा की जा सकती हैः-

1) किसी उपभोक्ता द्वारा

2) किसी पंजीकृत उपभोक्ता संघ द्वारा

3) केन्द्रीय अथवा राज्य सरकार द्वारा

4) एक जैसे हित वाले कई उपभोक्ताओं की ओर से एक या अधिक उपभोक्ताओं द्वारा।

5) मृत उपभोक्ता के कानूनी प्रतिनिधि द्वारा

### किसके खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है ?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, हर बड़े, छोटे, निजी या सार्वजनिक उपक्रमों, सहकारी क्षेत्र निर्माता, व्यापारी थोक विक्रेता, खुदरा विक्रेता, माल की आपूर्ति या सेवाएँ, सभी पर लागू होता है।

### निम्नलिखित के खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती हैः-

1. **किसी दोषपूर्ण माल के विक्रेता या निर्माताः-**

   **दोषः-** माल की शुद्धता, मात्रा या गुणवत्ता में कमी दोष कहलाती है।

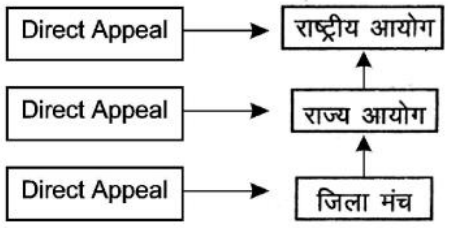
2. **ऐसा आपूर्तिकर्त्ता जिसकी सेवाओं में किसी भी रूप में कमी होः-**

   **कमीः-** सेवाओं में अपूर्णता, अपर्याप्त गुणवत्ता, सेवाओं की प्रकृति अथवा प्रदर्शन में कमी।

   उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 कमी को निम्न रूप में परिभाषित करती है। ''कोई गलती, दोष, कमी, गुणवत्ता, प्रकृति या प्रदर्शन में उपर्याप्तता''। सेवा वह है जो आपूर्तिकर्त्ता द्वारा निःशुल्क नहीं प्रदान की गई। किसी बैंक द्वारा उदाहरण के लिए एक चैक बुक जारी करने में देरी, चैक के नकदीकरण में देरी।

### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत उपचार एजेनसियाँः-

उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान कराने हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक त्रिस्तरीय तन्त्र की स्थापना सरकार द्वारा की गईः-



| उपचार एजेंसियाँ | | | |
|---|---|---|---|
| | **जिला मंच** | **राज्य आयोग** | **राष्ट्री आयोग** |
| स्थापना | राज्य सरकार द्वारा | राज्य सरकार द्वारा | केन्द्रीय सरकार दवारा |
| सदस्य | अध्यक्ष = 1<br>अन्य सदस्य = 02<br>(जिनमें से कम से कम एक महिला) | अध्यक्ष = 1<br>अन्य सदस्य = 02<br>(जिनमें से कम से कम एक महिला) | अध्यक्ष = 1<br>अन्य सदस्य = 02<br>अन्य सदस्य = कम से<br>(जिनमें से कम से कम एक महिला) |
| मूल्य तथा मुआवाजा | 20 लाख रूपये तक | 20 लाख रूपये से ज्यादा और एक करोड़ तक | एक करोड़ से ज्यादा |
| शिकायत हैंडल करने की प्रक्रिया | शिकायत प्राप्ति→ विरोधी पक्ष को सूचना→माल को प्रयोगशाला भेजना →यदि माल दोषपूर्ण है तो→शिकायत करने वाले को उचित उपचार जैसेः- हर्जाना देना, दोष दूर करना आदि। | जैसा कि जिला मंच जिला मंच पर | जैसा कि जिला मंच पर जिला मंच पर |
| निर्णय के विरूद्व अपील | निर्णय के 30 दिनों में राज्य आयोग में | निर्णय के 30 दिनों राष्ट्रीय आयोग में | निर्णय के 30 दिनों सर्वोच्च न्यायालय में |

**नोटः**- सर्वोच्य न्यायालय तक केवल वही मुकद्दमा जा सकता है जिसकों सीधा राज्य या राष्ट्रीय आयोग में दर्ज किया गया है। जिला मंच पर दर्ज मुकददमा, राष्ट्रीय आयोग तक खत्म हो जाता है।

**उपभोक्ता संरक्षण कानून का सीमा क्षेत्र''**

यह कानून सभी वस्तुओं और सेवाओं पर लागू होता है केवल वाणिज्यिक उददेश्यों को छोड़कर, चाहे वे निजी, पब्लिक था सहकारी क्षेत्र द्वारा उपलब्ध करवाई गई हो। इसके अन्तर्गत जन उपयोगी सेवाएँ भी शामिल है। इस कानून के तहत कोई भी अन्तः अपभोक्ता, पंजीकृत उपभोक्ता संघ, राज्य या केन्द्रीय सरकार शिकायत दर्ज करवा सकता है। शिकायत व्यक्तिगत रूप से या डाक द्वारा दर्ज करवाई जा सकती है। शिकायत दर्ज करवाने की कोई फीस नही है।

शिकायत माल में दोष या सेवाओं में कमी से सम्बन्धित हो सकती है यह कीमत विभेद या अनुचित व्यापार व्यवहार से भी सम्बन्धित हो सकती है।

**प्र०1. मुकुल ने एक ऑटोमोबाइल कम्पनी से 30 लाख रूपये में एक डीजल कार खरीदी और उसका इंजन दोषपूण्र पाया। अनेक बार शिकायत करने पर भी दोष दूर नहीं किया गया। मुकुल ने राज्य कमीशन में एक शिकायत दर्ज की। लेकिन वह राज्य कमीशन द्वारा दिए गए आदेशों से संतुष्ट नहीं था। वह राज्य कमीशन के निर्णयों के विरूद्ध कहाँ और कितने दिनों में अपील कर सकता है।**

उ० राष्ट्रीय आयोग। राज्य निगम के आदेश पारित करने के 30 दिन के अंदर

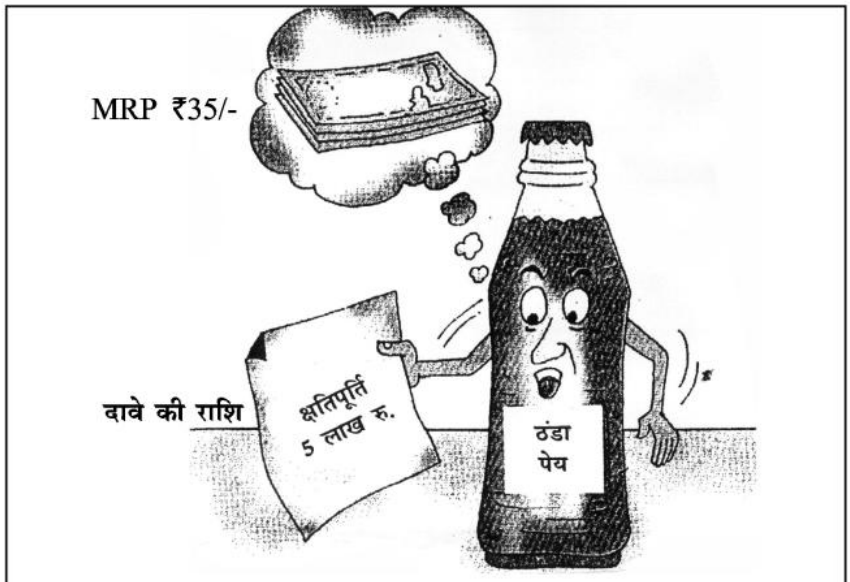
**प्र०2. प्रखर ने भारत इलेक्ट्रीकल्स से एक ISI मार्क बिजली की प्रैस खरीदी। उसका प्रयोग करते समय उसने पाया कि वह ठीक प्रकार से काम नहीं कर रही। उसने विक्रेता से संपर्क किया और इस बारे में शिकायत की। विक्रेता ने उत्पादक से इस प्रेस को बदलने के लिए कहा। उत्पादक ने बदलने से मना कर दिया। और भारत इलेक्ट्रिकल्स ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत करने का निर्णय लिया।**

**(क) क्या भारत इलेक्ट्रिकल्स ऐसा कर सकती है? क्यों?**

**(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत कौन शिकायत कर सकता है?**

**(ग) उस उपभोक्ता अधिकार का नाम बताइए जिसके अंतर्गत शिकायत की जा सकती है।**

**प्र०3. उस उपभोक्ता न्यायालय का नाम बताइये जहाँ उपभोक्ता शिकायत कर सकता है?**




**प्र०1.** नरेश ने 'BMW Motors' से एक कार 50,00,000 रु. में किश्तों पर खरीदी। कुछ समय बाद उसने पाया कि कार का इंजन दोषपूर्ण था। 'BMW Motors' में कई शिकायतों के बावजूद दोष को सुधारा नहीं गया। उसने राज्य आयोग में शिकायत दर्ज कराई परंतु वह उसके निर्णय से संतुष्ट नहीं हुआ। वह कहां और कितने दिनों के भीतर अपनी अपील दायर कर सकता है?

**प्र०2.** एक किसान ने कृषि प्रयोजनों के लिए 'Bharat Fertilizers' से 20,000 रु. के बीज खरीदे। संकर (Hybrid) किस्म के होने के कारण बीज बहुत महंगे थे। 6 महीने बाद उसने देखा कि कृषि उपज, उसकी उम्मीद के स्तर तक नहीं थी। उसने विक्रेता को इस विषय में जानकारी दी पर उसने इस दायित्व को स्वीकार करने से इन्कार कर दिया। वह किस निवारण एजेंसी में अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है?

**प्र०3.** राम के कक्षा 13 में 95% अंक हालिस करने पर उसके पिता ने उसे एक सोने की चेन भेंट की। 2 महीने बाद राम ने देखा की सोने की चेन की

**चमक बहुत कम हो गई है। पवित्रता निशान की जाँच कराने पर पता चला कि (BIS) का निशान नकी है। जिला फोरम में उसकी शिकायत को अस्वीकार कर दिया गया। जिला फोरम के निर्णय से राम बहुत ज्यादा परेशान था और असंतुष्ट था। इसलिए 45 दिनों के बाद उसने आगे अपील करने का निर्णय लिया।**

**क्या राम जिला फोरम के निर्णय के खिलाफ अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दें।**

**उपभोक्ता को उपलब्ध उपचारः-**

1. वस्तु अथवा सेवा की कमी को ठीक करना।
2. खराब वस्तु को बदल कर नई ठीक/ सही वस्तु उपलब्ध करना।
3. उत्पाद के लिए दिए गए मूल्य को वापस करना।
4. उपभोक्ता को खराब वस्तु/ सेवा से होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति करना।
5. अनुचित व्यापारिक व्यवहार को रोकना तथा उसकी पुनरावृत्ति न करना।
6. खराब तथा खतरनाक वस्तुओं की बिक्री पर रोक लगाना।
7. उपभोक्ता कल्याण कोष अथवा किसी व्यक्ति के पास धनराशि (घटिया माल के मूल्यों से 5 प्रतिशत से कम नहीं) जमा करना।
8. सुधार करके विज्ञापन को प्रस्तुत करना, ताकि भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को खत्म किया जा सके।

कुछ महत्वपूर्ण उपभोक्ता संरक्षण संधो व गैर-सरकारी संगठन, जो उपभोक्ता संरक्षण कर रहे है:-

1) उपभोक्ता समन्वय परिषद, दिल्ली।
2) कॉमन कॉज दिल्ली।
3) उपभोक्ता शिक्षा के हित में ऐच्छिक संगठन, दिल्ली।
4) मुम्बई ग्राहक पंचायत

5) उपभोक्ता संघ, कोलकाता




6) उपभोक्ता एकता एंव प्रन्यास समिति, जयपुर

**इन उपभोक्ता संगठनों एवं गैर-सरकारी संगठनों द्वारा किये जाने वाले प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं:-**

1. प्रशिक्षण कार्यक्रम, सेमिनार तथा कार्यशाला आयोजित करके आम जनता को उपभोक्ता अधिकारों के संबंध में शिक्षा देना।
2. इस संबंध में प्रकाशन तथा पत्रिकाएँ जारी करना ताकि उपभोक्ताओं को जागरूक किया जा सके।
3. उपयुक्त उपभोक्ता न्यायालय में उपभोक्ता की ओर से शिकायत दर्ज करना।
4. निकृष्ट, मिलावटी पदार्थो इत्यादि के खिलाफ जागरूकता फैलाने के उद्देश्य से प्रदर्शनी आयोजित करना।
5. उपभोक्ताओं को कानूनी सहायता तथा उपचार कराने हेतु सहायता देना।
6. शोषणकारी एवं अनुचित व्यवहारों का सामना करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रेरित करना।
7. खाद्य पदार्थो में मिलावट, दवाओं के दुरूपयोग के सम्बन्ध में फिल्म कैसेट तैयार करना।

## उपभोक्ता संरक्षा तरीके एवं साधन

1. **सरकार:-** सरकार विभिन्न प्रावधान बनाकर उपभोक्ताओं का हित संरक्षित करती है। जैसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930 भारती मानक अधिनियम ब्यूरो 1986 आदि उपभोक्ता शिकायत पर हर्जाना दिलवाने का त्रिपक्षीय तंत्र है।
2. **उपभोक्ता संगठन:-** ये संगठन व्यवसायों पर दबाव बना सकते हैं कि गलत क्रियाविधियों तथा उपभोक्ताओं के शोषण से दूर रहें। उदाहरण:-

1. उपभोक्ता समन्वय परिषद, दिल्ली।
2. सामान्य संघ दिल्ली
3. उपभोक्ता संघ कोलकाता
4. मुंबई ग्राहक पंचायत, मुंबई आदि।

3. **व्यावसायिक संगठनः**– व्यापार, वाणिज्य एवं कारोबार का संघ जैसे भारतीय वाणिज्य मंडल का महासंघ तथा भारतीय उद्यम परिसंघ ने अपने सदस्यों के लिए ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए आचार सहिंसा लागू की है।

**प्र०1. गीता की माँ ने नोवा इलेक्ट्रिकल्स से एक "चेहरे का स्टीमर" खरीदा, स्टीमर उपयोग करते समय उसकी माँ को बिजली का झटका लगा एवं उन्हें एक चिकित्सक के पास ले जाया गया। गीता की माँ के पास कौन से उपाय उपलब्ध हैं? (1)**

**प्र०2. सोहानी की माँ ने अपनी बेटी की शादी में रु. 18,500 का एक रेफ्रिजरेटर भेंट दिया जो कि बाद में दोषपूर्ण पाया गया। गरीब एवं अनपढ़ होने के कारण उसकी माँ को उपभोक्ता अदालत में शिकायत अग्रेषित करने की विधि की जानकारी नहीं है। वह अपने मामले को अग्रेषित करने के लिए किसे संपर्क कर सकती है? बताऐं। (1)**

**प्र०3. सोनी ने एक ऐसी ब्लीच क्रीम खरीदी एवं इस्तेमाल की जिसकी समय सीमा समाप्त हो चुकी थी। इस वजह से उसके मुंह पर निशान पड़ गए। एक ऐसी राहत बताऐं जो कि सोनी को उपलब्ध नहीं कराई जा सकती। (1)**

**3 अंक वाले प्रश्न**

**प्र०1. 'धन-तेरस' के अवसर पर आकाश बर्तन खरीदने के लिए बाज़ार गया। उसने एक दुकान से प्रेशर कुकर खरीदा। दुकान पर भीड़ होने के कारण न तो उसने नकदी ज्ञापन प्राप्त किया और न ही सुरक्षा चिन्ह की तरफ ध्यान दिया। अगले दिन जब उसकी पत्नी ने प्रेशर कुकर इस्तेमाल किया तब कुकर फट गया और उसकी पत्नी को चोटें आईं।**

(क) पहचान करें की आकाश ने किन उपभोक्ता उत्तरदायित्वों को पूरा नहीं किया ?

प्र०2. तान्या ने एक जनरल स्टोर से कुछ घरेलू सामान खरीदा। घर पहुंचने पर उसने देखा कि एक चेहरे पर इस्तेमाल करने वाली क्रीम (रु. 250/–) को बिल की राशि में शामिल नहीं किया गया। वह खुश हो गई कि बिना भुगतान किये, उसे क्रीम मिल गई है। उसने इस्तेमाल की अंतिम तिथि एवं अन्य विवरण देख कर उसका उपयोग करना शुरू कर दिया। उसका चेहरा क्रीम के इस्तेमाल से जल गया।

(क) तान्या को क्रीम की शिकायत कहाँ दर्ज करानी चाहिए ?

प्र०3. स्मृति ने एक इलेक्ट्रॉनिकस दुकान से 'हैंड बलेंडर' खरीदा एवं रु. 1500 का भुगतान कर उसे "कैश मैमो" भी मिला। बाद में उसे पता चला कि बलेंडर की वास्तवकि कीमत रु. 1200 हैं एवं दुकानदार ने उस पर रु. 1500 का स्टीकर चिपकाया था।

क्या स्मृति भुगतान किये हुए अतिरिक्त पैसे की वसूली कर सकती है ?

दुकानदार के खिलाफ उसके पास और कौन से विकल्प उपलब्ध है ?

**4 अंक वाले प्रश्न**

प्र०1. सहज ने 'अक्षय डोकार' कीर्ति नगर, दिल्ली से सोगाल लकड़ी का फर्नीचर अपने ड्राइंग रूम के लिए 4 लाख रूपये में खरीदा। खरीद के समय फर्म ने सहज को 2 साल की वारंटी दी। फर्नीचर की सबसे अच्छी गुणवत्ता का आश्वासन दिया और कहा कि अगर कुछ भी खराब हो जाता है तो उसके बदले में नया फर्नीचर दिया जाएगा या खरीद राशि वापिस कर दी जाएगी। खरीद के 30 दिनों के भीतर ही खाने की मेज़ और कुर्सियों में विभिन्न स्थानों पर दरारें आने लगी एवं पालिश भी खराब होने लगी। सहज ने फर्म को इसकी जानकारी दी और फर्नीचर दलने के लिए कई बार अनुरोध किया पर फर्म ने न तो इन अनुरोधों पर ध्यान दिया और न ही फर्नीचर बदला।

(क) पहचान कीजिए की यहाँ किन उपभोक्ता अधिकरों का उल्लंघर हुआ है ?

(ख) सहज अपनी शिकायत कहाँ दर्ज करा सकता है ?

प्र०2. उन उत्पादों का नाम बताइये जिन पर अग्र गुणवत्ता प्रमाणन चिन्ह लगाया जाता है ?




(i)



(ii)




(iii)

## केस स्टडीज कैसे कैक्र करें

- केवल प्रभावित उपभोक्ता विक्रेता/निर्माता के खिलाफ शिकायत दर्ज कर सकता है।
- शिकायत भरने के लिए उपभोक्ता को अपनी जिम्मेदारी पूरी करनी होगी, यानि, बिल लेना, तारीखों की जांच करना आदि।
- अगर मामला उपभोक्ताओं को जागरूक करने के बारे में कुछ बताता है (उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार)
- यदि कोई मामला पैसे की शिकायत के बारे में है तो राशि का ध्यान रखा जाना चाहिए।
- 20 लाख रूपये तक मुआवजे से जुड़ी शिकायत करने के लिए जिला फोरम 20 लाख से 1 करोड़ तक मुआवजे से जुड़ी शिकायत करने के लिए राज्य आयोग।
- 1 करोड से अधिक के मुआवजे को शामिल करने वाली शिकायत दर्ज करने के लिए राष्ट्रीय आयोग
- सुप्रीम कोर्ट में शिकायत करने के लिए : राष्ट्रीय आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं होने पर।

## केस स्टडीज

**प्र.1.** हिमेश ने  स्नातक स्तर की पढाई पूरी करने के बाद एक बहुराष्ट्रीय कंपनी के साथ दिल्ली में काम करना शुरू कर दिया। लेकिन अपने माता-पिता के बीमार स्वास्थ्य के कारण उन्हें अपने गांव में वापस जाना पड़ा। वहां उन्होंने देखा की ग्रामीण साक्षर थे लेकिन उनकों अधिकारों के बारे में नहीं पता था। कई सब्जी विक्रेता अपनी सब्जियों को बेचने कें लिए वजन के रूप में पत्थरों का उपयोग कर रहे थे। कुछ दुकानदार चिन्ह के बिना खाद् पदार्थ बेच रहे थे। ग्रामीणों को इन प्रथाओं के साथ कुछ भी गलत नहीं लगा। तो ग्रामीणों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए हिमेश ने साप्ताहिक जर्नल 'जन जागृति' प्रकाशित करने का फैसला किया। ऐसा अधिकार बताएं जो हिमेश ने ऐसा करके बताया है।

उ॰ उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

**प्र.2.** मनन ने एक आवास कम्पनी से 30 लाख रूपये में एक मकान खरीदा ओर उसे दोषपूर्ण पाया। कई शिकायतों के बावजूद दोष को ठीक नहीं  किया गया था। उन्होंने राज्य आयोग में शिकायत दर्ज की लेकिन वह उसक आदेश से संतुष्ट नहीं थे। वह कहां अपील कर सकता है और कितने दिनों के भीतर ?

उ॰ राष्ट्रीय अयोग, राज्य आयोग के आदेश के पारित होने के 30 दिनों के भीतर।

**प्र.3.** सुबु ने 1.1 करोड़ रुपये की एक कार खरीदी और उसका इंजन दोषपूर्ण पाया। कई शिकायतों के बावजूद दोष को ठीक नहीं किया गया था। उसने राष्ट्रीय आयोग को एक शिकायत दायर की लेकिन आयोग के आदेश से वह संतुष्ट नहीं थी उपयुक्त प्राधिकारी का नाम दें जहां वह अपील कर सकती है।

उ॰ सर्वोच्च न्यायालय।

**प्र.4.** प्रज्ञान ने एक प्रतिष्ठित ब्रांड की इस्त्री रु.1500 में खरीदी लेकिन इसका इस्तेमाल करते हुए उसे बिजेली का झटका लगा। वह अपने अधिकार का प्रयोग करना चाहती है। जिस अधिकार के तहत उसे संरक्षित किया जा सकता है उसे पहचाने।

उ॰ सुरक्षा का अधिकार।

**प्र.5.** सोहन साबुन खरीदने के लिए एक दुकानदार के पास गया। दुकानदार ने सिद्धार्थ की इच्छा के बावजूद विभिन्न उपलब्ध ब्रांडों से साबुन का एक विशेष ब्रांड खरीदने के लिए उसे मजबूर किया। एक उपभोक्ता के रूप में सिद्धार्थ का कौन से अधिकार का शोषण हुआ  है ?

उ॰ चुनने का अधिकार

## अभ्यास प्रश्न

**1. प्रत्येक कथन में संबंधित उपभोक्ता के अधिकार का नाम दें।**

(*a*) निर्माता को अपने उत्पादों को बेचने की लिए आक्रामक बिक्री तकनीकों का उपयोग नहीं करना चाहिए।

(*b*) कोई भी विक्रेता ऐसे उत्पादों को नहीं बेच सकता है जो जीवन के लिए खतरनाक है।

(*c*) यदि किसी उपभोक्ता को नुकसान उठाना पड़ा है तो उसे नुकसान के लिए मौद्रिक मुआवजा मिल सकता है।

(*d*) आईसीआईसीआई बैंक ने उपभोक्ताओं के क्रेडिटकार्ड के उपयोग, और ऋण मांगने में छिपी स्थितियों के बारे में जानकारी प्रदान करने वाले विज्ञापनों की एक श्रृंखला प्रकाशित की है।

(*e*) हल्दीराम के चिप्स के पैकेट में एक फोननंबर होता है जिस पर एक उपभोक्ता शिकायत दर्ज कर सकता है।

(*f*) मैक डोनाल्ड के बर्गर पर बटर पेपर रैप इंगित करता है कि यह शाकाहारी है या मांसाहारी।

**2. निम्नलिखित मामलों में उपभोक्ता की कौन-सी ज़िम्मेदारी पूरी नहीं हुई है।**

(*a*) चेहरे की क्रीम के कवर पर लिखा गया था कि इसे पैच टेस्ट के बाद ही इस्तेमाल किया जाना चाहिए, लेकिन इसके बावजूद भी रीना ने इसे अपने चेहरे पर लगाया और एलर्जी विकसित की।

(*b*) अदिति द्वारा खरीदे गए खुले मसालों में मिलावट की गयी थी।

(*c*) साहिल को चॉकलेट में एक कीड़ा मिला लेकिन उसने किसी को नहीं बताया क्योंकि उसने सोचा कि यह छोटी राशि है, इसलिए शिकायत करने में कोई लाभ नहीं।

(*d*) नेहा एक फिल्म को ज़रूर देखना चाहती थी इसलिए उसने काले बाजार से टिकट खरीदे।

(*e*) जीएसटी से बचने के लिए रोहित ने अपने मोबाइल के लिए नकद ज्ञापन नहीं लिया।

**3.** रीता रस का एक पैकेट खरीदना चाहती है। एक जागरूक उपभोक्ता के रूप में, वह उस रस की गुणवत्ता के बारे में कैसे सुनिश्चित कर सकती है।

4. एक दुकानदार ने आपको कुछ मसालों को दिखाते हुए दावा किया कि वे शुद्ध थे। बाद में परीक्षणों से पता चला कि उनमें मिलावट की गयी थीं। खरीदने से पहले आपको क्या सावधानी बरतनी चाहिए और अब आपके लिए कौन से उपाय उपलब्ध है।
5. गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ताओं की सुरक्षा और प्रचार के लिए कई परियोजनाएं करते हैं। उनके द्वारा किए गए कोई भी छह कार्यों का नाम दें।