AGLASEM.COM

# कक्षा १० अर्थशास्त्र नोट्स

## उपभोक्ता अधिकार



Key Notes and Important Questions with Answers

## अर्थशास्त्र कक्षा 10वीं

अध्याय - 5

# उपभोक्ता अधिकार

**याद रखने योग्य बातें :-**

1. उपभोक्ता - वह व्यक्ति जो बाजार से चीज़ें खरीद कर उनका उपयोग करता है।
2. उत्पादक - वह व्यक्ति जो चीज़ों का निर्माण करता है।
3. उपभोक्ता जागरूकता - उपभोक्ताओं का अपने अधिकारों एवं कर्त्तव्यों के प्रति सचेत होना।
4. उपभोक्ता अधिकार - इसमें उपभोक्ता हित से जुड़े प्रसंगों और वस्तुओं की जानकारी सम्मिलित है।
5. कोपरा - उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986।
6. एफ ए ओ - खाद्य एवं कृषि संगठन।
7. डब्लू एच ओ - विश्व स्वास्थ्य संगठन
8. आई एस ओ - अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन
9. आई एस आई - भारतीय मानक संस्थान
10. बी एस आई - भारतीय मानक ब्यूरो
11. पी डी एस - सार्वजनिक वितरण प्रणाली
12. एन सी सी - राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग
13. रैल्फ नाडर - उपभोक्ता आन्दोलन का जन्मदाता।
14. मानकीकरण - उत्पादों की गुणवत्ता, आकार तथा बनावट निश्चित करने की प्रक्रिया।

15. राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस - 24 दिसम्बर

16. विश्व उपभोक्ता दिवस - 15 मार्च

## 1 अंक वाले प्रश्न

1. संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता सुरक्षा के लिए दिशा-निर्देशों को कब अपनाया ?
2. उपभोक्ता आंदोलन का प्रारंभ क्यों हुआ ?
3. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम कानून कब बना ?
4. एम. आर. पी का क्या अर्थ है ?
5. उपभोक्ता कल्याण संगठन के विश्व स्तरीय संस्थान को क्या कहते हैं ?
6. भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कब मनाया जाता है ?
7. बिजली के सामान पर कौन से शब्द चिन्ह् देखे जा सकते हैं ?
8. राज्य स्तरीय अदालतों में कितनी राशि तक के मुकदमों की सुनवाई होती है ?
9. उपभोक्ता आंदोलन का उदय व्यवस्थित रूप में कब हुआ ?
10. उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया से संबंधित कोई समस्या बताइए ?
11. कोपरा का अर्थ क्या है ?
12. एगमार्क क्या है ?
13. उत्पादक के घटकों की विस्तृत जानकारी किसके द्वारा सुनिश्चित की जाती है ?
14. हॉल मार्क का चिन्ह् किस पर लगाया जाता है ?
15. जिला स्तर की अदालतों में कितनी राशि तक के मुकदमों की सुनवाई होती है ?
16. सरकार से जानकारी प्राप्त करने के लिए एक किसी अधिकार का प्रयोग करेगें ?

## लघु / दीर्घ प्रश्न (3/5 अंक)

1. पाँच तरीके बताइए जिनमें उपभोक्ताओं का दुकानदारों द्वारा वस्तु खरीदते समय शोषण किया जाता है ?
2. कोपरा का पूरा नाम बताओ। यह उपभोक्ताओं की कैसे मदद करता है ?
3. उपभोक्ता के कर्त्तव्य लिखो।
4. उपभोक्ता के अधिकार बताओ।
5. भारत सरकार ने उपभोक्ताओं की सुरक्षा के हित में क्या कदम उठाये हैं, बताओ।
6. मान लीजिए आपको कैमिस्ट से कुछ दवाइयों को खरीदने के लिए कहा जाता है। आप दवाइयाँ खरीदते समय किन बातों का ध्यान रखेंगे ?
7. उपभोक्ता संरक्षण परिषद् और उपभोक्ता अदालत में क्या अंतर है ?
8. आर टी आई - सूचना का अधिकार से क्या अर्थ है ?
9. उपभोक्ताओं के शोषण के लिए उत्तरदायी कारकों की व्याख्या कीजिए ?
10. न्याय पाने के लिए उपभोक्ता को कहाँ जाना चाहिए ?
11. निम्नलिखित कथनों को ध्यान से पढ़िए और बताइए कि प्रत्येक कथन उपभोक्ता के किस अधिकार से जुड़ा हुआ है :-

    1) लता को एक नये खरीदे गए आयरन प्रेस से विद्युत झटका लगा। उसने तुरंत दुकानदार से शिकायत की।

    2) जॉन विगत कुछ महीनों से एम.टी.एन.एल. द्वारा दी गई सेवाओं से असंतुष्ट है। उसने जिला स्तरीय उपभोक्ता फोरम में मुकदमा दर्ज किया।

    3) तुम्हारे मित्र ने एक दवा खरीदी, जो समाप्ति तारीख (एक्सपायरी डेट) पार कर चुकी है और तुम उसे शिकायत दर्ज करने की सलाह दे रहे हो।

4) इकबाल कोई भी सामग्री खरीदने से पहले उसके आवरण पर दी गई सारी जानकारियों की जांच करता है।

5) आप अपने क्षेत्र के केबल ऑपरटर द्वारा दी जानी वाली सेवाओं से असंतुष्ट हैं, लेकिन आपके पास कोई विकल्प नहीं हैं।

6) आपने ये महसूस किया कि दुकानदार ने आपको खराब कैमरा दे दिया है। आप मुख्य कार्यालय में दृढ़ता से शिकायत करते हैं।

## 1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर

1. 1985 में
2. उपभोक्ताओं के असंतोष के कारण
3. 1986 में
4. अधिकतम खुदरा मूल्य
5. उपभोक्ता इंटरनेशनल
6. 24 दिसंबर
7. आई एस आई शब्द चिन्ह
8. 20 लाख से 1 करोड़ तक
9. 1960 के दशक में
10. जटिल, खर्चीली और समय साध्य
11. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम
12. खाद्य तेलों की शुद्धता का प्रमाण
13. सूचना पाने का अधिकार
14. आभूषणों पर
15. 20 लाख रूपये तक
16. सूचना का अधिकार (2005)

## लघु / दीर्घ प्रश्नों के उत्तर

1. उपभोक्ता शोषण के तरीके -

   1) घटिया किस्म की वस्तु देना

   2) कम माप करना।

   3) ऊँची कीमत वसूल करना।

   4) नकली वस्तु देना

   5) मिलावटी/ दोषपूर्ण वस्तु देना

   6) जमाखोरी

   7) असत्य या अधूरी सूचना देना।

   8) बुरा व्यवहार

2. 1) कोपरा का पूरा नाम उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम है।

   2) दुकानदारों की मनचाही कीमत वसूलने, घटिया वस्तु देने, कम तोलने, मिलावट को रोकने तथा नकली वस्तुओं से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए यह अधिनियम बनाया गया।

   3) इसके अंतर्गत त्रि-स्तरीय उपभोक्ता अदालतों की स्थापना की गई है।

3. उपभोक्ता के कर्त्तव्य :-

   1) उपभोक्ता को वस्तु के गुण के बारे में देखना चाहिए।

   2) उसे वस्तु के साथ गारंटी कार्ड भी लेना चाहिए।

   3) रसीद भी लेनी चाहिए।

   4) वस्तु पर अंकित आई. एस. आई या एगमार्क का चिन्ह भी देखना चाहिए।

4. उपभोक्ता के अधिकार :-

1) चयन का अधिकार

2) सूचना का अधिकार

3) निवारण का अधिकार

4) प्रतिनिधित्व का अधिकार

5) सुरक्षा का अधिकार

6) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

5. 1) कानूनी कदम : 1986 का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

2) प्रशासनिक कदम : सार्वजनिक वितरण प्रणाली

3) तकनीकी कदम : वस्तुओं का मानकीकरण

4) सूचना का अधिकार अधिनियम (2005)

5) त्रि-स्तरीय उपभोक्ता अदालतों की स्थापना।

6. 1) दवाई बनाने की तारीख देखेंगे।

2) दवाई पर समाप्त होने वाली तारीख देखेंगे।

3) अधिकत्तम खुदरा मूल्य देखेंगे।

4) समुचित रसीद लेंगे।

7. 1) उपभोक्ता संरक्षण परिषद् :- ये उपभोक्ता का मार्गदर्शन करती है कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज करायें। यह जनता को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक करती है।

2) उपभोक्ता अदालत - लोग उपभोक्ता अदालत में न्याय पाने के लिए जाते है। दोषी को दण्ड दिया जाता है।

3) उन पर जुर्माना लगाती है या सज़ा देती है।

© ०. डेनियल वेबस्टर

8. सन् 2005 के अक्टूबर में भारत सरकार ने एक कानून लागू किया जो आर टी आई या सूचना पाने का अधिकार के नाम से जाना जाता है। जो अपने नागरिकों को सरकारी विभागों के कार्यकलापों की सभी सूचनाएं पाने का अधिकार सुनिश्चित करता है।

9. 1) सीमित सूचना

2) निम्न साक्षरता

3) सीमित पूर्ति

4) सीमित प्रतियोगिता

5) जागरूकता का अभाव

10. 1) न्याय पाने के लिए उपभोक्ता को उपभोक्ता अदालत जाना चाहिए।

2) कोपरा के अंतर्गत उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए जिला राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर एक त्रिस्तरीय न्यायिक तंत्र स्थापित किया गया है।

3) जिला स्तर का न्यायालय 20 लाख तक के दावों से संबंधित मुकदमों पर विचार करता है।

4) राज्य स्तरीय अदालतें 20 लाख से एक करोड़ तक।

5) राष्ट्रीय स्तर की अदालतें 1 करोड़ से ऊपर की दावेदारी से संबंधित मुकदमों को देखती हैं।

11. 1) सुरक्षा का अधिकार

2) निवारण का अधिकार

3) सूचना का अधिकार

4) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

5) चयन का अधिकार

6) प्रतिनिधित्व का अधिकार