

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।

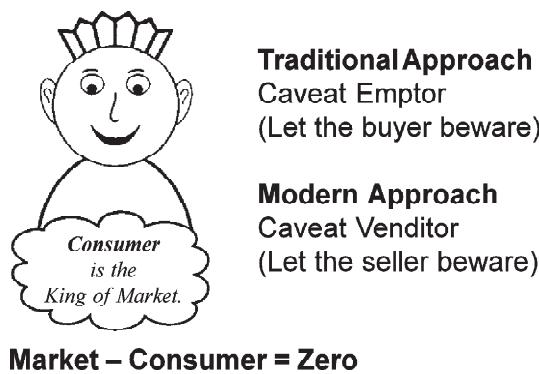
उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

- उपभोक्ताओं की अज्ञानता:-** 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।
- असंगठित उपभोक्ता:-** भारत में उपभोक्ता अभी भी असंगठित है तथा यहाँ उपभोक्ता संगठनों की कमी भी है जिसके कारण उपभोक्ता संरक्षण आवश्यक है।

व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व

- व्यवसाय का दीर्घ अवधिक हित:-** 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।
- नैतिक औचित्य:-** 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।
- व्यवसाय समाज के संसाधनों का प्रयोग करता है:-** प्रत्येक व्यवसाय द्वारा समाज के संसाधनों का प्रयोग किया जाता है, अतः यह उनका कर्तव्य 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।



उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण का अर्थः—

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ हैः—

- 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 मितव्यी समाधान करना।

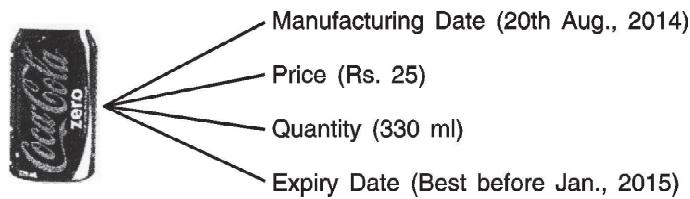
उपभोक्ता के अधिकारः—

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ताओं को छः अधिकार दिये गए है, जो निम्नलिखित हैः—

- 1) सुरक्षा का अधिकारः— इसका अभिप्राय है स्वास्थ्य के लिए हानिकारक उत्पादों तथा सेवाओं के विरुद्ध 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 लिए:- उत्पाद की मात्रा, शुद्धता, प्रयोग में बढ़ती जाने वाली सावधानियाँ, पुनर्प्रयोग, संभावित जोखिम एवं साइडफेक्ट।

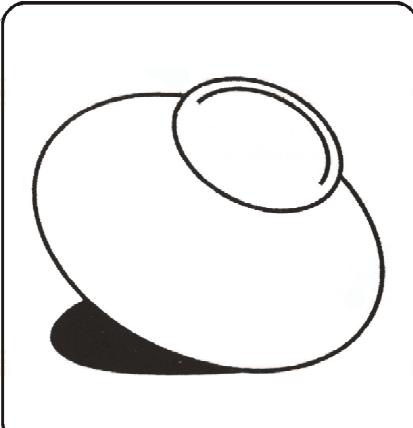


3. **चुनाव / चयन का अधिकारः**- उपभोक्ता को उपलब्ध वस्तुओं तथा सेवाओं में से अपनी इच्छानुसार चयन/ चुनाव करने का अधिकार है। वह किसी भी संस्था द्वारा उत्पादित किसी भी किस्म की वस्तु पसन्द कर सकता है। कोई भी व्यक्ति उसकी पसन्द को अनुचित ढंग से प्रभावित करता है, यह उसके अधिकार में विघ्न माना जाता है।
4. **शिकायत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

1. उपभोक्ता को अपने अधिकारों का उपयोग करना चाहिए:- 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 चाहिए:- 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 चाहिए:- 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 चाहिए:- 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 चाहिए:- 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।

CONSUMER MUST BE QUALITY CONSCIOUS			
	Hallmark is standard for accurate determination of the precious metal		Agmark is standard for prescribed agricultural commodities and live stock.
	FPO aims at standard for manufacture of fruit & vegetable products.		ISI is a standard for electrical goods.

CONSUMER MUST BE QUALITY CONSCIOUS

Earthen pitcher signifies the products as environment friendly.

6. विज्ञापन विसंगतियों की जानकारी:- उपभोक्ता को विज्ञापन सम्बन्धित विसंगतियों को प्रयोजक की जानकारी में लाना चाहिए और उसे बन्द करवाना चाहिये।
7. अपने कानूनी अधिकारों का प्रयोग करना:- यदि निर्माता या क्रेता द्वारा उपभोक्ता के किसी अधिकार का उल्लंघन किया जाता हो तो उपभोक्ता को उपभोक्ता संरक्षण अधिकारियम 1986 के अंतर्गत गठित कानूनी तंत्र में अपनी शिकायत दर्ज करानी चाहिये।

प्र०१. एक अधिकृत डीलर से ममता रुपये 30000/- का एक कम्प्यूटर खरीदती है लेकिन उचित रसीद नहीं लेती। डीलर ममता को कम्प्यूटर पर एक वर्ष की मौखिक गारंटी देता है कम्प्यूटर का इस्तेमाल करती है तो पता चलता है कि उनकी सीडी ड्राइव तकनीकी कारणों से काम नहीं कर रही। ममता कम्पनी से किस प्रकार की राहत प्राप्त कर सकती है ?

प्र०२. 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। डॉक्टरों की जांच से पता चला कि सोनू की पत्नी को जो दवाएँ दी जा रही थीं वह नकली थीं। सोनू ने अल्फा स्टारे से इस बारे में शिकायत की। नतीजन अल्फा स्टोर

ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराने का फैसला किया। क्या अल्फा स्टोर शिकायत दर्ज करा सकते हैं? कारण बताएं। (1)

प्र०३. 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)

प्र०४. 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 औश्च 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 संरक्षण अधिनियम, 1986 की विशेषताएं और प्रावधान:-

शिकायन कौन दर्ज करवा सकता है?

उचित उपभोक्ता फोरम में शिकायत निम्नांकित द्वारा की जा सकती है:-

- 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 है:-

1. किसी दोषपूर्ण माल के विक्रेता या निर्माता:-

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

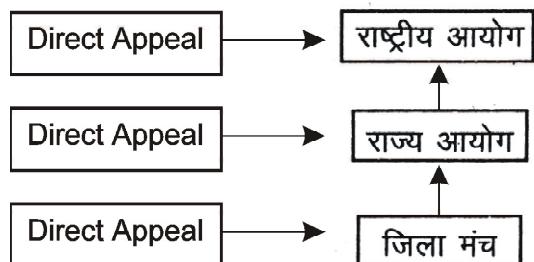
2. ऐसा आपूर्तिकर्ता जिसकी सेवाओं में किसी भी रूप में कमी हो:-

कमी:- 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 आपूर्तिकर्ता 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 एजेनसियाँ:-

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



1. जिला मंच:- जिला मंच प्रत्येक राज्य सरकार द्वारा स्थापित किया जाता है। इसकी मुख्य विशेषताएँ:-

- (क) इसमें एक अध्यक्ष तथा दो सदस्य जिसमें एक महिला होगी जिनकी नियुक्ति राज्य सरकार करेगी।
- (ख) इसमें केवल वे शिकायतें की जा सकेंगी जिन वस्तुओं और सेवाओं का मूल्यतथा मुआवजा 20 लाख रुपये से अधिक न हो।
- (ग) शिकायत मिलने पर जिला मंच शिकायत विरोधी पक्ष को भेजनी होगी तथा परीक्षण हेतु माल प्रयोगशाला भेजा जायेगा।
- (घ) माल के दोषपूर्ण होने पर जिला मंच विरोधी पक्ष को आदेश दे सकता है कि या तो दोष दूर किया जाये या माल बन्द किया जाये, या मूल्य वापिस या हर्जाना दिया जाये।

जिला मंच के निर्णय के विरुद्ध अपील राज्य आयोग के समक्ष 30 दिनों के अन्दर की जा सकती है।

2. **राज्य आयोग:-** इसे प्रत्येक राज्य में राज्य सरकार द्वारा स्थापित किया जाता है। इसकी कार्यप्रणाली इस प्रकार है:-
 - (क) इसमें एक अध्यक्ष तथा दो सदस्य जिनकी नियुक्ति राज्य सरकार करेगी।
 - (ख) केवल इन्हीं वस्तुओं और सेवाओं की शिकायत की जा सकती है जिनका मूल्य तथा मुआवजा 20 लाख से 1 करोड़ के बीच मे हो। जिला मंच के निर्णय से संतुष्ट न होने पर भी राज्य आयोग में शिकायत की जा सकती है।
 - (ग) शिकायत प्राप्त होने पर राज्य आयोग को विरोधी पक्ष को शिकायत प्रेषित करनी पड़ती है तथा माल को पुनः प्रयोगशाला भेजना पड़ता है।
 - (घ) माल के दोषपूर्ण होने पर राज्य आयोग विरोधी पक्ष को आदेश दे सकता है कि या दोष दूर किया जाये या नया माल दिया जाये या हर्जाना दिया जाये।
3. **राष्ट्रीय आयोग:-** इसकी स्थापना केन्द्र सरकार द्वारा की जाती है तथा इसके प्रावधान इस प्रकार हैं:-
 - (क) इसमें एक अध्यक्ष और कम से कम 4 सदस्य होंगे, जिनकी नियुक्ति केन्द्र सरकार करेगी।
 - (ख) ऐसे माल अथवा सेवा, जिनका मूल्य 1 करोड़ रुपये से अधिक हो, की शिकायत की जा सकती है। राज्य आयोग के फैसले के खिलाफ भी शिकायत दर्ज हो सकती है।

(ग) शिकायत प्राप्त होने पर राष्ट्रीय आयोग विरोधी पक्ष को प्रेषित करेगा तथा माल को पुनः प्रयोगशाला भेजा जायेगा।

(घ) माल के दोषपूर्ण होने पर राष्ट्रीय आयोग को यह अधिकार है कि वह निकृष्ट माल को बदलने को कहे या कमी दूर करे। यह इस बात का आश्वासन भी देगा कि निर्माता सुरक्षा के प्रावधानों का पालन करे तथा किसी भी क्षति के लिए हर्जाना दे।

प्र०१. मुकुल ने एक ऑटोमोबाइल कम्पनी से 30 लाख रुपये में एक डीजल कार खरीदी और उसका इंजन दोषपूर्ण 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 विरुद्ध कहाँ और कितने दिनों में अपील कर सकता है।

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

प्र०२. *I t k us Hk j r by SVID YI I s, d 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।

(घ) उत्पादक द्वारा किन मूल्यों की अवहेलना की गई है?

प्र०३. उस उपभोक्ता न्यायालय का नाम बताइये जहाँ उपभोक्ता शिकायत कर सकता है?

प्र०१. 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? (1)

प्र०२. 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?

प्र०३. 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 कि 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। (1)

उपभोक्ता को उपलब्ध उपचार:-

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।

उपभोक्ता संगठनों तथा गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका:-

नीचे कुछ महत्वपूर्ण उपभोक्ता संरक्षण तथा गैर-सरकारी संगठन जो उपभोक्ता संरक्षण हेतु कार्य कर रहे हैं, नीचे दिये गये हैं:-

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

5) उपभोक्ता संघ, कोलकाता



6) उपभोक्ता एकता एवं 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 पदार्थों 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 पदार्थों में मिलावट, दवाओं के दुरुपयोग 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 व्यूरो 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 संगठन:-** 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।

- प्र०१.** 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)
- प्र०२.** 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 ? बताएं।
- प्र०३.** 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 बताएं जो कि सोनी को उपलब्ध नहीं कराई जा सकती।

3 अंक वाले प्रश्न

- प्र०१.** ‘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 ?

(ख) विक्रेता एवं आकाश द्वारा जिन मूल्यों का नज़रअंदाज़ किया गया है, उनका उल्लेख करें।

प्र०२. 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 ?

(ख) इस मामले में किन मूल्यों की अवहेना की गई है ?

प्र०३. सृति ने एक इलेक्ट्रॉनिक्स दुकान से 'हैंड बलेंडर' खरीदा एवं रु. 1500 का भुगतान कर उसे "कैश मैमो" भी मिला। बाद में उसे पता चला कि बलेंडर की वास्तविक कीमत रु. 1200 हैं एवं दुकानदार ने उस पर रु. 1500 का स्टीकर चिपकाया था।

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

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

4 अंक वाले प्रश्न

प्र०१. मोहन हृदय रोगी है। वह इसकी दवा नियमित आधार पर लेता है। यह दवा केवल ग्राहकों को लिखित पर्चे पर ही बेची जाती है। सोहन फर्म में विपणन प्रबंध होने के कारण अक्सर दौरे पर रहता है। एक बार जब वह दौरे पर था, उसने स्थानीय दुकानदार से हृदय रोग की दवा खरीदी और न ही सोहन इस्तेमाल की अंतिम तिथि देखी और न ही कैश मैमो लिया। दवा के इस्तेमाल की अंतिम तिथि समाप्त हो चुकी थी। इसलिए दवा लेने पर सोहन का स्वास्थ्य खराब हो गया। मोहन के उपचार में बहुत भारी खर्च आया।

स्वास्थ्य ठीक होने पर सोहन ने नुकसान की भरपाई दवा विक्रेता को करने को कहा परन्तु केमिस्ट ने कुछ भी भुगतान करने से इंकार कर दिया।

(क) सोहन को दवा खरीदते समय किन सावधानियों को ध्यान में रखना चाहिए था ?

(ख) किस कानून के तहत, वह शिकायत दर्ज करवा सकता है ?

(ग) यहाँ किन उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन किया गया है ?

प्र०२. विक्रम ने अपने घर के पास स्थित 'डेयरी' की दुकान से 02 लीटर दूध खरीदा। दूध पीने से उसके बेटे को उल्टी होने लगी। उसे उपचार के लिए अस्पताल में भर्ती करवाया गया। विक्रम को दूध के मिलावटी होने का संदेह हुआ। उसने प्रयोगशाला परीक्षण के लिए दूध का नमूना भेजा। इस से यह पता लगा कि दूध मिलावटी था। अगर विक्रम दूध में मिलावट होने की शिकायत करता है और उपभोक्ता में यह सत्यपित हो जाता है, तब उसे कौन से राहत उपलब्ध हो सकते हैं। (कोई 4)

प्र०३. सहज ने 'अक्षय डोकार' कीर्ति नगर, दिल्ली से सोगाल लकड़ी का फर्नीचर अपने ड्राइंग रूम के लिए 4 लाख रुपये 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 ?

(ग) कोई 2 मूल्य बताएं, जिन का यहाँ अवहेलना हुई है ?

प्र०४. उन उत्पादों का नाम बताइये जिन पर अग्र गुणवत्ता प्रमाणन चिन्ह लगाया जाता है ?



(i)



(ii)



(iii)