



ISSN Print: 2394-7500
 ISSN Online: 2394-5869
 Impact Factor: 8.4
 IJAR 2022; 8(11): 328-332
www.allresearchjournal.com
 Received: 12-09-2022
 Accepted: 18-10-2022

डॉ० ज्योत्सना गौतम

एसोसिएट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग, नवयुग कन्या महाविद्यालय, लखनऊ विश्वविद्यालय, लखनऊ, उत्तर प्रदेश, भारत

डॉ० प्रभा गौतम

एसोसिएट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग, विद्यान्त हिन्दू पी० जी० कॉलेज, लखनऊ विश्वविद्यालय, लखनऊ, उत्तर प्रदेश, भारत

उपभोक्ता संरक्षण: भारतीय परिप्रेक्ष्य में

डॉ० ज्योत्सना गौतम, डॉ० प्रभा गौतम

सारांश

व्यवसायी या प्रदाता के द्वारा अधिक आर्थिक लाभ की आकांक्षा के कारण उपभोक्ता को गुणवत्ताहीन वस्तुएँ विक्रय के कारण उपभोक्ता को संरक्षण दिये जाने की आवश्यकता अनुभव की गयी। इसीलिए उपभोक्ता संरक्षण के लिए समय-समय पर विभिन्न अधिकारों की व्यवस्था की जाती रही है किन्तु बदलती हुई अर्थव्यवस्थाओं में जैसे-जैसे उपभोक्ता के लिए वस्तु एवं सेवा की विविधतापूर्ण एवं गुणवत्ता से युक्त वस्तुएँ एवं सेवाएँ उपलब्ध होने लगीं, वैसे-वैसे उपभोक्ता के शोषण के नये-नये यंत्रों का भी उदय होने लगा। इन्हीं शोषण के यंत्रों से सुरक्षा के लिए भारत में समय-समय पर अनेक अधिनियमों के अन्तर्गत उपभोक्ता को अनेक अधिकारों के साथ-साथ उनके कानूनी संरक्षण तथा उनकी शिकायतों के निवारण के लिए त्रिस्तरीय तंत्र की व्यवस्था की गयी है। उपभोक्ता द्वारा भी अपने हितों के संरक्षण के लिए सरकारी एवं गैर-सरकारी साधनों का प्रयोग किया जा रहा है। उपभोक्ता की समस्याओं को दूर करने के लिए इस यज्ञ में आहुति देने के लिए गैर-सरकारी संगठन भी प्रयासरत हैं।

कूटशब्द: उपभोक्ता, संरक्षण, प्रदाता, शोषण, वस्तु, अधिकार, अधिनियम

प्रस्तावना

कसी भी व्यवसायी या व्यापारी का प्राथमिक उद्देश्य आय में वृद्धि एवं लाभ अर्जन करना होता है। व्यवसायी एवं उपभोक्ता का सम्बन्ध तब तक स्थायी रहता है जब तक व्यवसायी या प्रदाता द्वारा लाभ के उद्देश्य के साथ ही उपभोक्ता को उत्तम सेवाएँ या वस्तुएँ प्रदान करने के लक्ष्य को सुनिश्चित किया जाता हो किन्तु जहाँ प्रदाता द्वारा अपने हित को सर्वोपरि रखकर कार्य किया जाता है वहीं से ही उपभोक्ता के शोषण का प्रारम्भ हो जाता है तथा उपभोक्ता को उपलब्ध करायी जाने वाली वस्तु एवं सेवा की गुणवत्ता में गिरावट आने लगती है। व्यवसाय के बढ़ते तकनीकीकरण के प्रयोग के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत लाभ का सिद्धान्त भी समाज में पुष्पित एवं पल्लवित होने लगा, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता को निम्नस्तरीय वस्तु अथवा सेवाओं की आपूर्ति होने लगी। इससे समाज में नैराश्य का भाव उत्पन्न होने लगा। यह समस्या केवल भारत ही नहीं, अपितु पूरे विश्व में स्थान बनाने लगी। इन परिस्थितियों में उपभोक्ता को सुरक्षा दिये जाने की आवश्यकता अनुभव की गयी। भारत के लिए उपभोक्ता संरक्षण का विचार एक प्राचीन विचार है। लगभग 2500 वर्ष पूर्व कौटिल्य के द्वारा अर्थशास्त्र में व्यापार का नियमन एवं उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए दिशा-निर्देश दिये गये हैं किन्तु आधुनिक युग में सर्वप्रथम उपभोक्ता संरक्षण के विचार की उत्पत्ति का श्रेय संयुक्त राज्य अमेरिका के राष्ट्रपति जान०एफ० केनेडी को जाता है जिन्होंने 15 मार्च 1965 को अमेरिकी कांग्रेस में एक घोषणा के माध्यम से उपभोक्ता के चार बुनियादी अधिकार, जिनमें सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, शिकायत का अधिकार पर बल दिया। इन अधिकारों के आधार पर 9 अप्रैल 1985 को संयुक्त राष्ट्र संघ की महासभा में आम सहमति से उपभोक्ता के अधिकारों के संरक्षण के प्रति 7 प्रस्ताव पारित किये गये और उपभोक्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी गयी, जिनमें सुरक्षा का अधिकार, जानकारी प्राप्त करने का अधिकार, वस्तुओं और सेवाओं के चयन का अधिकार, शिकायत की सुनवाई का अधिकार, क्षतिपूर्ति का अधिकार, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार एवं स्वस्थ वातावरण का अधिकार आदि हैं।

भूमण्डलीकरण के युग में बाजार अर्थव्यवस्था में व्यापक परिवर्तनों की शृंखला आरम्भ हुई। राष्ट्रीय बाजार की विचारधारा का स्थान वैश्विक बाजार की विचारधारा ने ले लिया है। उदारिकरण एवं निजीकरण की प्रक्रियाओं ने वस्तुओं एवं सेवाओं का एक देश से दूसरे देश में प्रवाह को सरल बना दिया। प्रतिस्पर्द्धा के इस युग में जहाँ वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता में सुधारात्मक परिवर्तन आया वहाँ उपभोक्ताओं में शोषण के नये-नये यंत्रों का भी उदय हुआ। इस शोषण में न केवल उपभोक्ता को आर्थिक हानि पहुँचाई जाती है अपितु उसमें स्वास्थ्य को भी दाँव पर लगा दिया जाता है।

Corresponding Author:

डॉ० ज्योत्सना गौतम

एसोसिएट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग, नवयुग कन्या महाविद्यालय, लखनऊ विश्वविद्यालय, लखनऊ, उत्तर प्रदेश, भारत

प्रदाता अपने स्वार्थ हेतु बाजार में ईश्वर स्वरूप उपभोक्ता को जाने-अनजाने हानि पहुँचाकर निरन्तर उसका शोषण करता रहता है। किन्तु महत्वपूर्ण तथ्य यह है कि आज उपभोक्ता को देश की सीमाओं के अन्दर ही विविधतापूर्ण एवं गुणवत्ता संयुक्त वस्तुएँ उपलब्ध हैं। सैद्धान्तिक दृष्टि से स्थिति उपभोक्ता के अनुकूल है किन्तु व्यवहारिक दृष्टि से उपभोक्ता को अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। खाद्य पदार्थों एवं अन्य चीजों में मिलावट आम बात है, विक्रेता द्वारा पूंजीवादी मानसिकता एवं अधिक लाभ की आकांक्षा के कारण वस्तुओं में मिलावट की जाती है। इस कार्य में समय-समय पर प्रशासन द्वारा वस्तुओं के परीक्षण पर विशेष ध्यान न दिया जाना समस्या को और भी जटिल बना देता है। कभी-कभी उपभोक्ता वस्तुओं का पूर्ण मूल्य चुकाने के बावजूद भी उसके मूल्य की पूरी भार की वस्तु प्राप्त नहीं कर पाता, पेट्रोल पम्प, खाद्य वस्तु इनके प्रमुख उदाहरण हैं। आकर्षक विज्ञापनों के माध्यम से उपभोक्ता का शोषण आम बात है। इस शोषण के खेल में उत्पाद को बेचने के लिए उद्योगपतियों द्वारा फिल्म जगत एवं खेल जगत की प्रमुख हस्तियों की लोकप्रियता को भुनाने का प्रयास किया जाता है। इस कारण कुछ उत्पाद बाजार में जल्दी ही अच्छा स्थान प्राप्त कर प्रसिद्धि प्राप्त कर लेते हैं।

कभी-कभी व्यापारी एवं सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता के प्रति अशिष्ट व्यवहार किया जाता है। विक्रेता का दृष्टिकोण ऐसा प्रतीत होता है कि जैसे उपभोक्ता ने बिना मूल्य चुकाये वस्तु का क्रय किया हो। इन परिस्थितियों में विभिन्न प्रकार के शोषण का शिकार उपभोक्ता हतोत्साहित हो जाता है। अपने अधिकारों और उनके लिए उपलब्ध राहत से अनभिज्ञ उपभोक्ता का लाभ विक्रेता के द्वारा उठाया जाता है। निम्न गुणवत्ता की वस्तुएँ मूल्यों में उतार-चढ़ाव की स्थिति, उपभोक्ता सेवाओं में अपूर्णता, क्रेडिट कार्ड एवं एटीएम सम्बन्धी धोखे आदि समस्याओं का उपभोक्ता के द्वारा आये दिन सामना किया जाता है। उपभोक्ता वर्ग में संगठित न होने का लाभ व्यापारी द्वारा उठाया जाता है। आज ग्रामीण उपभोक्ता ने इण्टरनेट तक अपनी पहुँच बना ली है किन्तु तकनीक एवं डिजिटल अर्थव्यवस्था में शोषण से मुक्ति के लिए उपभोक्ता का विश्वास जरूरी है किन्तु भारत में शिक्षा के अभाव के कारण इसके उचित परिणाम नहीं रहे। डिजिटलीकरण के इस युग में जागरूक उपभोक्ता ही अपने अधिकारों का प्रयोग कर अपने हितों की रक्षा कर सकता है। इस परिप्रेक्ष्य में प्रश्न उठता है कि उपभोक्ता कौन है।

भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-2019 की धारा-2(7) में कानून की दृष्टि में उपभोक्ता कौन है, का उल्लेख किया गया है। उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो वस्तु या सेवाओं का उपभोग करता है या उनका उपयोग करता है। उदाहरण स्वरूप वस्तुओं में खाद्य सामग्री एवं दैनिक जीवन में प्रयोग होने वाली वस्तुएँ, जैसे इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद आदि को लिया जा सकता है जबकि सेवाओं में व्यक्ति सेवा प्रदाता से जिन सेवाओं का क्रय करता है, आती हैं, जैसे-बिजली, टेलीफोन, परिवहन सेवा आदि। वस्तु और सेवा के क्रय और उपभोग में अन्तर है क्योंकि वस्तु का भौतिक रूप में परीक्षण सम्भव है, लेकिन सेवा का परीक्षण और उसके स्थायित्व का परीक्षण क्रय करने से पूर्व सम्भव नहीं है एवं सभी सेवाओं के सम्बन्ध में यह तुरन्त सम्भव नहीं है। इस प्रकार उपभोक्ता वह है जो उपभोग के लिए वस्तुओं और सेवाओं को क्रय करता है, न कि पुनः विक्रय के लिए खरीदता है। उपभोक्ता के लिए आवश्यक नहीं है कि वह स्वयं अपने लिए ही क्रय करे और उसका उपभोग करे, उसकी और से क्रय की गयी वस्तुओं और सेवाओं को अन्य व्यक्ति यथा परिवार के सदस्य उपभोग कर सकते हैं। इस प्रकार उपभोक्ता को ऐसे व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो अपनी आवश्यकतानुसार उपभोग के लिए वस्तुओं या सेवा के चयन के पश्चात् उन्हें पैसा देकर क्रय करता है और वह या अन्य परिवार के सदस्य उसका उपभोग करते हैं।

उपभोक्ता अधिनियम-2019 के द्वारा जो उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आते, उन्हें भी परिभाषित किया गया है, जैसे-मुफ्त में सामान और सेवाओं को प्राप्त करते हैं, वह उपभोक्ता नहीं हैं, साथ ही जो व्यक्ति पुनः विक्रय या व्यवसायिक लाभ के लिए वस्तु क्रय करते हैं और व्यवसायिक उद्देश्य के लिए सेवाओं को प्राप्त करते हैं, वे भी उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-2019 के अन्तर्गत उपभोक्ता के अधिकार निम्नलिखित हैं:-

सुरक्षा का अधिकार

यह उन सभी प्रकार के सामानों और सेवाओं के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार है जो उपभोक्ता के जीवन एवं स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हैं। इसके अन्तर्गत यदि कोई सेवा, वस्तु जीवन अथवा सम्पत्ति के लिए हानिकारक है तो विक्रेता या प्रदाता के द्वारा उपभोक्ता को सम्बन्धित उत्पाद को बेचने या सेवा प्रदान करने से पूर्व सम्पूर्ण जानकारी प्रदान की जानी चाहिए। उदाहरण के लिए यदि विद्युत उपकरण सुरक्षा मानकों के अनुरूप नहीं है तो उनके सम्बन्ध में उपभोक्ता को शिक्षित किया जाये कि वे आई0एस0आई0 मार्का विद्युत उपकरण प्रयोग में लायें, इससे उत्पाद की गुणवत्ता के मानदण्ड को पूरा किया जा सकता है। दूसरे तम्बाकू उत्पाद पर उनसे होने वाले दुष्परिणाम से सम्बन्धित सूचना को छपा जाने लगा तथा इलेक्ट्रॉनिक मीडिया द्वारा तो स्पष्टता से बताया जाने लगा है। इसी प्रकार अन्य क्षेत्रों में उपभोक्ता को सुरक्षा का सम्पूर्ण अधिकार प्राप्त होना चाहिए।

चयन का अधिकार

चयन के अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध विभिन्न उत्पादों में चयन का अधिकार है। इसका आशय यह है कि प्रदाता को पृथक-पृथक गुणवत्ता ब्राण्ड, मूल्य एवं आकार की वस्तुओं को बाजार में विक्रय हेतु प्रस्तुत करना चाहिए तथा उपभोक्ता को इनमें से अपनी पसन्द के अनुसार वस्तु के चयन का अधिकार होना चाहिए। विक्रेता द्वारा टूथपेस्ट के साथ ब्रश भी लेने की बाध्यता उपभोक्ता के चयन के अधिकार के विरुद्ध है। उपभोक्ता को कम से कम और प्रतियोगी मूल्य पर अधिक से अधिक सेवाएँ तथा वस्तुएँ उपलब्ध हो पायें, इसके लिए निष्पक्ष प्रतियोगिता पर बल दिया जाना चाहिए।

प्रतिस्पर्द्धा से उपभोक्ता लाभान्वित होता है उदाहरण स्वरूप प्रारम्भ में मोबाइल सेवाएँ सामान्य व्यक्ति के लिए बहुत महँगी थीं किन्तु जब अनेक मोबाइल कम्पनियों मार्केट में आ गयीं तो उपभोक्ता के लिए चयन के अनेक विकल्पों के कारण मोबाइल की सेवायें भी सस्ती हो गयीं।

शिकायत का अधिकार

उपभोक्ता को यदि दोषपूर्ण उत्पाद व सेवा का विक्रय किया जाता है तो उसे शोषण के विरुद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपयुक्त मंच के समक्ष शिकायत दर्ज करने तथा सुनवाई का अधिकार है। उपभोक्ता अपने शिकायत के अधिकार के माध्यम से प्रदाता एवं सरकार को अपने हितों के अनुकूल निर्णय लेने एवं नीतियों बनाने के लिए बाध्य कर सकते हैं। इस अधिकार के द्वारा उपभोक्ता अधिकार की रक्षा कर सकता है। इसी कारण कई प्रदाताओं के द्वारा व्यक्तिगत शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा प्रकाष्ठ की व्यवस्था की गई है, कुछ उपभोक्ता समूह भी इस दिशा में प्रयासरत हैं तथा उपभोक्ताओं को लाभान्वित कर रहे हैं।

शिक्षण का अधिकार

इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को उन सभी बातों की शिक्षा प्राप्त करने का अधिकार है जो उपभोक्ता के लिए आवश्यक है। उपभोक्ता के लिए यदि वस्तु अथवा सेवा इच्छानुरूप नहीं है तो किस प्रकार से क्षतिपूर्ति की जा सकती है तथा इस सम्बन्ध में

उसके क्या अधिकार हैं, इसका ज्ञान उपभोक्ता को ज्ञात होना आवश्यक है अन्यथा सीमित ज्ञान के परिणाम स्वरूप प्रदाता द्वारा उसे नुकसान पहुँचाया जा सकता है किन्तु दूसरी तरफ सुलझे हुए व्यवसायी एवं कुछ उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता को जागरूक करने की दिशा में प्रयासरत हैं। इस क्षेत्र में मीडिया, स्कूल पाठ्यक्रम, सांस्कृतिक गतिविधियों के माध्यम से उपभोक्ता को जागरूक किया जा सकता है। इससे जागरूक उपभोक्ता उचित निर्णय ले सकता है। इस परिप्रेक्ष्य में कमजोर समूहों को उपभोक्ता अधिकारों के क्षेत्र को में विशेष रूप से जागरूक रने की आवश्यकता है।

निवारण पाने का अधिकार

इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को यदि उत्पाद या सेवा उसकी आकांक्षाओं के अनुरूप नहीं है या सुविधा प्राप्ति में विलम्ब होता है तो उसे अनुचित व्यापार पद्धति या अनैतिक शोषण के विरुद्ध निवारण का अधिकार है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 में उत्पाद को बदलने, उत्पाद में दोष को दूर करने, उपभोक्ता किसी भी हानि के लिए क्षतिपूर्ति के भुगतान आदि सहित उपभोक्ताओं के निवारण उपलब्ध कराने का प्रावधान है। यह आफलाइन और आनलाइन दोनों लेन-देन पर लागू होता है परन्तु कोई भी व्यक्ति जो पुनः विक्रय के उद्देश्य हेतु वस्तुएँ या सेवाएँ प्राप्त करता है उसे उपभोक्ता नहीं माना जा सकता और वह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के दायरे से बाहर है।

उपभोक्ता के दायित्व

वैश्वीकरण के युग में प्रतिस्पर्द्धा बाजार, लुभावने आफर, अशिक्षित उपभोक्ता, भ्रमित प्रचार के वातावरण में उपभोक्ता निम्नलिखित दायित्वों का निर्वहन कर अपने आपको भावी क्षति से सुरक्षित रख सकता है:-

- वस्तु या सेवा को क्रय करते समय उसकी रसीद अवश्य लें।
- उपभोक्ता को वस्तु क्रय करते समय गुणवत्ता के प्रतीक ISI, Hallmark एवं Agmark की वस्तुओं को प्राथमिकता देनी चाहिए।
- उपभोक्ता किसी भी वस्तु और सेवाओं से सम्बन्धित खतरों के विषय में जानने का प्रयास करे, निर्माता द्वारा दिये गये दिशा-निर्देशानुसार ही वस्तु को प्रयोग में लाये तथा सम्बन्धित पुस्तक को प्रदाता से अवश्य प्राप्त करना चाहिए।
- उपभोक्ता को अधिकारिक विक्रेताओं एवं विश्वसनीय स्थानों से ही वस्तुएँ खरीदनी चाहिए।
- उपभोक्ता को वस्तु पर लगे लेबल को ध्यान से पढ़ना चाहिए ताकि वस्तु की कीमत, भार, उसके निर्मित एवं उपयोग, समाप्ति की तारीख आदि ज्ञात हो सके।
- उपभोक्ता को केवल वैध वस्तुओं और सेवाओं का ही चयन करना चाहिए तथा लेन-देन में ईमानदारी को महत्त्व देना चाहिए।
- उपभोक्ता को शिक्षित करने एवं उनके हितों के संरक्षण हेतु जागरूक लोगों द्वारा उपभोक्ता समितियाँ निर्मित की जानी चाहिए।
- उपभोक्ता को वस्तुओं और सेवाओं का उपयोग करते समय इस बात को ध्यान में रखा जाना चाहिए कि पर्यावरण प्रदूषित न हो पाये।
- उपभोक्ता द्वारा खरीदे गये सामान की गुणवत्ता में कमी पाये जाने पर उपयुक्त उपभोक्ता मंच में शिकायत पंजीकृत करायी जानी चाहिए।
- उपभोक्ता को अनावश्यक रूप से वस्तुओं के क्रय से बचना चाहिए क्योंकि वस्तुओं के अभाव से कालाबाजारी को प्रोत्साहन मिल सकता है।

- बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के उचित विकल्प के चयन के लिए उपभोक्ता का सजग रहना अति आवश्यक है।

भारत में उपभोक्ता को कानूनी संरक्षण

भारत में समय-समय पर निर्मित कानून उपभोक्ता को कानूनी संरक्षण प्रदान कर रहे हैं जिनका उल्लेख निम्नवत् है:-

- वस्तु विक्रय अधिनियम 1930 क्रेताओं को उन परिस्थिति में संरक्षण प्रदान करता है जो उपभोक्ता द्वारा खरीदी गयी किन्तु शर्त के अनुरूप न हो।
- कृषि उत्पाद अधिनियम 1930 कृषि उत्पादों एवं पशुओं के लिए उत्पादों की श्रेणियों के मानक एवं उपयोग को शासित करने की शर्तें निर्धारित करता है। इस अधिनियम के अन्तर्गत गुणवत्ता के निर्धारित चिन्ह को एगमार्क कहा जाता है, यह कृषि व्यापार का एक संक्षिप्त नाम है।
- खाद्य मिलावट अवरोध अधिनियम 1954 खाद्य मिलावट पर अंकुश लगाता है तथा वस्तुओं में मिलावट को सुनिश्चित करता है। इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता अपराध के लिए कम से कम छः माह और अधिक से अधिक तीन वर्ष तक का कारावास तथा कम से कम 1000 रुपये का जुर्माना भी प्रदाता को हो सकता है।
- आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, आपूर्ति एवं वितरण पर नियंत्रण, वस्तु के मूल्यों की प्रवृत्ति को रोकने तथा इनके सामान वितरण को सुनिश्चित करता है तथा अनुचित लाभ कमाने वाले जमाखोरों के विरुद्ध कार्यवाही का प्रावधान करता है।
- शुद्ध माप-तौल मानक अधिनियम, 1976 उपभोक्ता को कम तौलने या मापने के अनुचित आचरण के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करता है।
- ट्रेडमार्क अधिनियम 1999 उत्पादों पर धोखाधड़ी वाले प्रतीकों के उपयोग पर रोक लगाकर उपभोक्ता को ऐसे उत्पादों से संरक्षण प्रदान करता है।
- प्रतियोगिता अधिनियम 2002 का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि बाजार प्रतिस्पर्द्धा प्रभावी ढंग से काम करे और उपभोक्ताओं को प्रतिस्पर्द्धी कीमतों पर उत्पादों तक पहुँच प्राप्त हो।
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986 के अन्तर्गत भारतीय मानक ब्यूरो को स्थापित किया गया। यह वस्तुओं के लिए गुणवत्ता मानक सुनिश्चित करता है तथा उनका प्रमाणीकरण करता है। निर्माता वस्तु के निर्धारित गुणवत्ता के मानकों के अनुरूप होने पर ही उत्पादों पर आई0एस0आई0 चिन्ह का प्रयोग कर सकते हैं। ब्यूरो द्वारा स्थापित कक्ष में उपभोक्ता वस्तुओं की गुणवत्ता की शिकायत कर सकते हैं जिन वस्तुओं पर आई0एस0आई0 चिन्ह अंकित है।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा एवं उनका प्रवर्तन करता है। इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता को दोषपूर्ण वस्तुओं, निम्नस्तरीय सेवाओं, अनुचित व्यापार पद्धति तथा अन्य तरह के शोषण के विरुद्ध संरक्षण का प्रावधान किया गया है। यह अधिनियम त्रिस्तरीय व्यवस्था की स्थापना का प्रावधान करता है जिसमें जिला फोरम, राज्य कमीशन, राष्ट्रीय कमीशन शामिल है। इसके अन्तर्गत जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों के गठन का प्रावधान है। यह अधिनियम उपभोक्ता की शिकायतों को शीघ्र निवारण की व्यवस्था करता है तथा यह अधिनियम सभी व्यवसायिक इकाइयों पर लागू होता है।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अन्तर्गत उपभोक्ता संरक्षण परिषद की व्यवस्था की गयी है। उपभोक्ता के एक

वर्ग को राहत एवं सशक्त बनाने के लिए केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का प्रावधान किया गया है। इससे निपटान प्रक्रिया को आसान बनाया गया है, मध्यस्थता के माध्यम से वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र का प्रावधान किया गया है, दोषपूर्ण उत्पाद या सेवाओं में कमी के कारण हुई क्षति या नुकसान की पूर्ति करने का दायित्व एक निर्माता या उत्पाद सेवा प्रदाता या उत्पाद विक्रेता का निश्चित किया गया है। इससे ई-कामर्स और प्रत्यक्ष बिक्री सम्बन्धी नियमों को शामिल किया गया है जिससे नये समय की उपभोक्ता सम्बन्धी समस्याओं का समाधान किया जा सके। मिलावटी व नकली उत्पादों के लिए जुर्माने एवं भ्रामक विज्ञापनों के लिए कठोर मानदण्ड का प्रावधान किया गया है तथा आर्थिक क्षेत्राधिकार में बदलाव किये गये हैं।

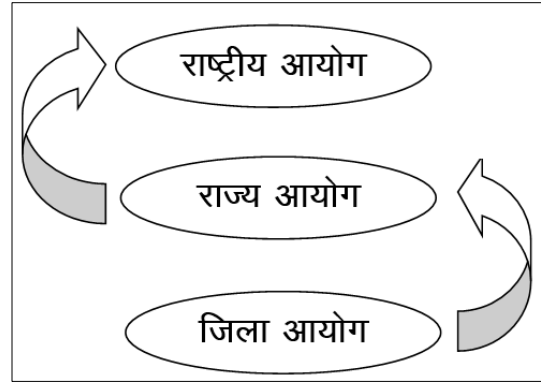
उपभोक्ता संरक्षण के साधन

उपभोक्ता संरक्षण के लिए प्रयोग में लाये जाने वाले साधन निम्नवत् हैं:-

- विकसित एवं व्यवसायिक इकाइयों अच्छी तरह समझती हैं कि उपभोक्ता को उचित सेवा प्रदान करके ही वे अपने व्यवसाय को दीर्घकालिक बना सकती हैं। ऐसी इकाइयों अपने ग्राहकों से नैतिक मानक तथा व्यवहार को महत्त्व देती हैं। इसी क्रम में कुछ व्यवसायिक इकाइयों द्वारा ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखते हुए स्वयं ही उपभोक्ता सेवा एवं शिकायत निपटान की व्यवस्था की जाती है।
- व्यापार वाणिज्य एवं व्यवसायिक संगठनों (FICCI, CII) द्वारा अपनी आचार संहिता द्वारा अपने ग्राहकों से कैसे व्यवहार किया जाय, इस विषय में अपने स्टाफ सदस्यों को निर्देशित किया गया है।
- किसी भी अनुचित व्यापार पद्धति या अनैतिक शोषण तथा अपने हितों की रक्षा करने में सक्षम बनाने के लिए उपभोक्ता का जागरूक होना तथा उसके द्वारा अपने दायित्वों का उचित निर्वहन आवश्यक है। इस क्षेत्र में भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को सजग करने के लिए 'जागो ग्राहक जागो' अभियान चलाया जा रहा है।
- उपभोक्ता संगठन भी उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं दायित्वों के विषय में सजग करने एवं उन्हें संरक्षण प्रदान करने में महती भूमिका का निर्वाह करते हैं। ये संगठन व्यवसायिक इकाइयों को यथोचित व्यवहार एवं उपभोक्ताओं के शोषण से मुक्ति के लिए मजबूर कर सकते हैं।
- उपभोक्ता के हितों को संरक्षित करने के लिए सरकार के द्वारा बनाये गये अनेक कानून इस दृष्टि से महत्त्वपूर्ण साधन हैं। इस क्षेत्र में कानून उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 एवं 2019 महत्त्वपूर्ण हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अन्तर्गत शिकायत निवारण अभिकरण

यह अधिनियम उपभोक्ता की शिकायतों को दूर करने के लिए त्रिस्तरीय तंत्र की व्यवस्था करता है, जिसे निम्नोक्त चित्र में दर्शाया गया है:-



जिला आयोग

यह उपभोक्ता के विवाद निपटान एजेंसियों में से सबसे पहले निम्नस्तरीय त्रिस्तरीय न्यायालय है। शिकायतों का निवारण करना इसका उद्देश्य है। इस आयोग में एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। यदि कोई व्यक्ति पूर्व या वर्तमान में जिला न्यायाधीश रहा हो या बनने योग्य हो, वही अध्यक्ष पद पर नियुक्त होता है। इसके सदस्यों का कार्यकाल पाँच वर्ष या 65 वर्ष आयु तक होता है। जिला आयोग के न्यायिक क्षेत्राधिकार में किसी भी विवाद को भेजने से पूर्व उस विवाद की योग्यता एवं उपयुक्तता की जाँच शिकायत फोरम के द्वारा करने के उपरान्त शिकायत जिला आयोग में पंजीकृत की जा सकती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अनुसार जिला आयोग को उठा शिकायतों पर विचार करने का क्षेत्राधिकार है जहाँ विचाराधीन वस्तुओं एवं सेवाओं का मूल्य एक करोड़ रूप से कम है। किसी भी विवाद में जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील राज्य आयोग में की जा सकती है।

राज्य आयोग

राज्य सरकार द्वारा स्थापित राज्य आयोग मुख्यतः राज्य की राजधानी में स्थापित होता है। इसमें एक अध्यक्ष एवं दो सदस्य होते हैं जिनमें एक महिला प्रतिनिधि का होना आवश्यक है। इनकी नियुक्ति राज्य सरकार के द्वारा की जाती है। आयोग का न्यायिक क्षेत्र मूलतः तीन प्रकार का होता है— प्रथम, वास्तविक न्यायिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत उन शिकायतों की सुनवाई कर सकता है जिसमें वस्तु का मूल्य एक करोड़ रुपये से अधिक किन्तु दस करोड़ रुपये से अधिक न हो। अपीलीय न्यायिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत राज्य आयोग, जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील की सुनवाई कर सकता है। निरीक्षणीय न्यायिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत आयोग उन सभी निर्णयों की रिपोर्ट को अपने पास मँगवा सकता है जिसमें उपभोक्ता विवाद विषय में राज्य के जिला आयोग ने अपने अधिकार क्षेत्र का अतिक्रमण किया है। राज्य आयोग किसी शिकायत के आधार पर स्वतः ही लम्बित विवाद को राज्य की परिधि में एक जिला आयोग से दूसरे जिले में न्याय की रक्षा हेतु भेज सकता है। राज्य आयोग के आदेश से कोई पक्ष संतुष्ट नहीं है तो वह राष्ट्रीय आयोग में राज्य आयोग के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है।

राष्ट्रीय आयोग

यह आयोग उपभोक्ता विवाद निवारण हेतु सर्वोच्च संस्था के रूप में कार्य करता है। इसके निर्णय अधीनस्थ एजेंसियों के लिए

आदर्श साबित होते हैं, यह अभिलेख न्यायालय और न्याय के सिद्धान्त की तरह कार्य करता है। इस आयोग में एक प्रधान तथा कम से कम 4 सदस्यों में से एक महिला प्रतिनिधि आवश्यक है जिनकी नियुक्ति केन्द्रीय सरकार द्वारा की जाती है राष्ट्रीय आयोग के तीन प्रकार के क्षेत्राधिकार है। वास्तविक अधिकार के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग द्वारा उन्हीं विषयों की सुनवाई की जाती है जिसमें वस्तु या सेवा का मूल्य दस करोड़ रुपये से अधिक हो। अपील अधिकार के अन्तर्गत किसी भी राज्य आयोग के निर्देश के विरुद्ध अपील की सुनवाई राष्ट्रीय आयोग कर सकता है। निरीक्षण अधिकार के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग किसी भी रिकार्ड की माँग कर सकता है और उपभोक्ता विवाद के विषय में उपयुक्त निर्णय भी दे सकता है जो किसी भी राज्य आयोग के निर्णय आने की प्रतीक्षा में लम्बित पड़ा हो। 2002 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत आयोग को अपने ही निर्णय की समीक्षा की शक्ति प्राप्त है।

भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों के विभाग की वार्षिक रिपोर्ट 2021-22 के अनुसार राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग तथा जिला आयोग में दि० 31.12.2021 तक विवादों का विवरण निम्नवत् है:-

एजेन्सी का नाम	दायर केस	केस का निपटारा	लम्बित मामले	निपटान का प्रतिशत
राष्ट्रीय आयोग	139774	117455	22319	84.03
राज्य आयोग	882857	766376	116481	86.81
जिला आयोग	4484105	4044657	439448	90.20
कुल	5506736	4928488	578248	89.50

उपरोक्त तालिका इंगित करती है कि लगभग 140 करोड़ की जनसंख्या वाले देश में केवल पचपन लाख मामले पंजीकृत हैं। लेकिन प्रश्न यह है कि क्या वास्तव में पीड़ितों की संख्या इतनी ही है, यदि नहीं तो इसके पीछे क्या कारण हो सकते हैं? यदि इन कारणों पर विचार किया जाय तो इनमें मुख्य रूप से उपभोक्ता के द्वारा अपीलें दर्ज न कराना, आम उपभोक्ता का कोर्ट कचहरी से दूरी बनाने का प्रयास, परिवार का समर्थन न मिल पाना, समय का अभाव एवं न्याय की प्रक्रिया में अधिक व्यय, उपभोक्ता का असंगठित होना, उपभोक्ता को प्रदाता द्वारा बिल न देना, उपभोक्ता का अकेलापन, उपभोक्ता का अशिक्षित होना, शिक्षित उपभोक्ता का अपने अधिकारों के प्रति जागरूक न होना तथा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को विभिन्न तथ्यों से अनभिज्ञ रखा जाना शामिल है।

उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में गैर-सरकारी संगठनों की भूमिका

भारत में उपभोक्ता के संरक्षण हेतु उपभोक्ता संगठन एवं गैर-सरकारी संगठन क्रियाशील हैं। प्रमुख उपभोक्ता संगठन में राष्ट्रीय उपभोक्ता सेवा 1963, उपभोक्ता मार्गदर्शक समाज 1966, भारतीय उपभोक्ता परिषद् 1967, अखिल भारतीय उपभोक्ता संगठन 1967, अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत 1974, उपभोक्ता शिक्षण एवं शोध संगठन 1978, उपभोक्ता हित शिक्षण स्वैच्छिक संगठन 1983, उपभोक्ता एकता और विश्वास समाज 1984, सुरक्षा व स्वास्थ्य पर उपभोक्ता कार्यवाही संगठन 1985, उपभोक्ता समन्वय परिषद् 1993, अखिल भारतीय कार्यवाही तन्त्र 1990 आदि शामिल हैं। ये संगठन अपने नियमानुसार कार्य करते हैं तथा इसमें सरकारी हस्तक्षेप का अभाव होता है। ये उपभोक्ता के हितों की रक्षार्थ कई कार्य करते हैं, यथा-

- जनसाधारण को विभिन्न माध्यमों से उपभोक्ता के अधिकारों एवं दायित्वों के सम्बन्ध में जागरूक करना।
- उपभोक्ता की समस्याओं, राहत तथा हित के कार्य के सम्बन्ध में शिक्षित करने हेतु पत्रिकाओं का प्रकाशन करना।

- प्रतिस्पर्द्धी ब्राण्ड की प्रमाणित प्रयोगशालाओं में उत्पादों का परीक्षण करना तथा उपभोक्ता के लाभ हेतु इनके परिणामों को प्रकाशित करना।
- उपभोक्ता को कानूनी सहायता उपलब्ध कराना।
- उपभोक्ता अदालत में शिकायत पंजीकृत कराना, जनसाधारण के हित में मुकदमा करने में पहल करना।
- भ्रष्ट, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियायें करने वाले विक्रेताओं का विरोध करना तथा उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ता को प्रोत्साहित करते रहना।

किन्तु आवश्यक संसाधनों के अभाव के परिणामस्वरूप अपेक्षित परिणाम नहीं मिल पा रहे हैं।

निष्कर्ष

इस प्रकार कहा जा सकता है कि भारत में प्रदाता द्वारा किये जाने वाले शोषण के विरुद्ध उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा के लिए विभिन्न अधिकारों की व्यवस्था की गयी है किन्तु बिना कर्तव्य के अधिकार निष्फल हैं क्योंकि अधिकार और कर्तव्य एक सिक्के के दो पहलू हैं इसलिए उपभोक्ता का अपने अधिकार एवं कर्तव्यों के प्रति जागरूक एवं सतर्क होना अति आवश्यक है। जागरूक एवं सतर्क उपभोक्ता ही उपभोक्ता को मिले कानूनी संरक्षण एवं उपभोक्ता संरक्षण के साधनों एवं सरकार के द्वारा शिकायत निवारण अधिकरणों का प्रयोग कर अपने हितों की रक्षा कर सकता है किन्तु सरकार के द्वारा बनाये गये कानूनों को जनोपयोगी बनाने के लिए जनसाधारण की उनके प्रति समझ को विकसित करने तथा समय-समय पर कानूनों में सुधार के साथ सरकारी एवं गैर-सरकारी प्रयासों से उपभोक्ता को जागरूक बनाये जाने का प्रयास अनवरत रूप से किये जाने तथा विभिन्न आयोगों में लम्बितवादों के शीघ्र निस्तारण की आवश्यकता है। जागरूक एवं शिक्षित उपभोक्ता ही प्रदाता द्वारा किये जाने वाले अनुचित व्यापार के प्रभाव से अपने हितों को सुरक्षित रख सकता है।

सन्दर्भ

1. अग्रवाल वी०के०, कंज्यूमर प्रोटेक्शन: लॉ एण्ड प्रैक्टिस, भारत लॉ हाउस, दिल्ली, 2015
2. गणेशन जी० और एम० सुमति, ग्लोबलाइजेशन एण्ड कंज्यूमरिज्म: इश्यूज एण्ड चैलेंजिस, रीगल प्रकाशन, 2012
3. कपूर शीतल, कंज्यूमर अफेयर्स एण्ड कस्टमर केयर, गलगोटिया पब्लिशिंग कम्पनी, 2019
4. मिश्रा सुरेश, इज द इण्डियन कंज्यूमर प्रोटेक्टिड? वन इंडिया वन पीपल, 2017
5. मेहता डी०एस०, हैण्डबुक फॉर कंज्यूमर राइट, प्रॉब्लम एण्ड रेमेडीज, 2002
6. महर्षि दीपक कुमार, सभी के लिए कानून, प्रभात पेपर बैक्स, नई दिल्ली
7. नाथ परेश, उपभोक्ता संरक्षण बनाम उत्पादक शोषण, 2002
8. सक्सेना दीपक, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, 2002
9. सिंह निशांत, उपभोक्ता संरक्षण और शिक्षा, 2002
10. शिवप्रकाशन पी० और राजमोहन, कंज्यूमर इम्पावरमेंट: राइट्स एण्ड रिस्पॉसिबिलिटी, कनिष्का पब्लिसर्स, न्यू देहली, 2001
11. तिवारी एच०एन०, कंज्यूमर क्राइसेस एण्ड लॉ, 1991
12. योजना, दिसम्बर 2019
13. एनुअल रिपोर्ट, 2021-22, डिपार्टमेंट ऑफ कंज्यूमर अफेयर्स, भारत सरकार
14. <https://housing.com>
15. <https://nocriminals.org>consumer...>