

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम : उपभोक्ताओं का संरक्षण

सुशील दत्त

सहायक प्राध्यापक, राजनीति विज्ञान विभाग, राजकीय महिला महाविद्यालय, गुरावडा (रिवाडी)

सारांश

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। सामाजिक प्राणी होने के नाते मनुष्यों को अपने जीवन का निर्वाह करने के लिए वस्तुओं का क्रय विक्रय करना पड़ता है। इस क्रय विक्रय के मामलों में कुछ चालाक विक्रेताओं द्वारा वस्तुओं को बेईमानी से बेचा जाता है जिसके कारण अधिकांश उपभोक्ताओं को हानि होती है। इस बेईमानी से बचाने के लिए भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 24 दिसम्बर 1986 को पारित किया गया तथा इसी कड़ी में भारत सरकार द्वारा 2019 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित किया गया। इन अधिनियमों में उपभोक्ताओं के संरक्षण हेतु उपभोक्ता शिकायत निवारण संस्थाओं की स्थापना की गई है। आधुनिक युग में अर्थव्यवस्था एक राष्ट्र की सीमाओं से निकलकर वैश्विक रूप धारण कर रही है। इस वैश्वीकरण के युग में बाजार तथा वस्तुओं के स्वरूप में निरन्तर परिवर्तन हो रहे हैं। बाजार अब ऑनलाइन बन गया है। उपभोक्ताओं द्वारा वस्तुओं को ऑनलाइन माध्यम से खरीदा जाने लगा है जिसके कारण उपभोक्ताओं को कई बार कम्पनियों द्वारा ठग लिया जाता है जिससे उपभोक्ताओं को हानि उठानी पड़ती है। वैश्विक बाजारों के एकीकरण में तेजी आई है। इससे उपभोक्ताओं के लिए विकल्प बढ़े हैं, लागत कम हुई है, क्षमता में वृद्धि हुई है और उपभोक्ताओं के पैसे का सही मूल्य मिलने लगा है। हालांकि, इसी समय वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता के साथ ही व्यापारियों एवं सेवा प्रदाताओं के भ्रामक, अनुचित एवं अनैतिक व्यवहार उपभोक्ताओं के लिए चिंता के सबब बने हुए हैं। इस शोध पत्र का उद्देश्य उपभोक्ताओं की समस्याओं, अधिकारों व भारत सरकार द्वारा निर्मित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियमों का अध्ययन करना है।

सार शब्द: उपभोक्ता, संरक्षण, अधिनियम, अर्थव्यवस्था, भ्रामक, वैश्वीकरण।

प्रस्तावना

भारत सरकार द्वारा 24 दिसम्बर 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया गया, जिसके अनुसार उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है, जो मूल्य देकर कोई वस्तु खरीदता है अथवा किसी प्रकार की सेवा प्राप्त करता है। पहले यह नियम प्रचलित होता था कि उपभोक्ता सामान खरीदते समय सावधान रहे क्योंकि उस समय सामान की गुणवत्ता आदि का ध्यान केवल खरीददार को रखना होता था, व्यापारी या दुकानदार की कोई जिम्मेवारी नहीं थी। इसलिए भारत सरकार द्वारा 24 दिसम्बर 1986 व 2019 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित किये गए। उपभोक्ताओं के लिए बाजार जटिल होते जा रहे हैं, उपयुक्त विकल्प के लिए बड़ी मात्रा में जानकारी बढ़ाना और उसकी प्रक्रिया खोजना उपभोक्ताओं की जरूरत है। इसलिए उपभोक्ताओं को नुकसान से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता है।

शोध समस्या

“उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण हेतु भारत सरकार द्वारा निर्मित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में प्रदत्त अधिकारों का अध्ययन करना”।

शोध विधि

शोध पत्र में प्राथमिक व द्वितीयक स्रोतों का प्रयोग किया गया है। इस शोध पत्र अध्ययन के लिए समाचार पत्रों, पत्रिकाओं, इन्टरनेट, शोध पत्रों आदि का प्रयोग किया गया है।

शोध उद्देश्य

शोध पत्र के अध्ययन के निम्नवत् उद्देश्य हैं—

- शोध पत्र में उपभोक्ताओं के समक्ष आने वाली समस्याओं का अध्ययन करना ।
- उपभोक्ताओं के अधिकारों का अध्ययन करना।
- उपभोक्ताओं की सुरक्षा संबंधी निर्मित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियमों का अध्ययन करना।
- उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के लिए जागरूक करना।

उपभोक्ताओं की समस्याएँ

उपभोक्ताओं की निम्नलिखित समस्याएँ हैं—

भ्रामक एवं कपटपूर्ण विज्ञापन

व्यापारियों और कम्पनियों द्वारा अपने सामान को बेचने के लिए अनेक प्रकार के विज्ञापन टेलिविजनों, समाचार पत्रों व पत्रिकाओं में प्रकाशित करवाये जाते हैं। कई बार कम्पनियों द्वारा ग्राहकों को बेकार सामान बेचने के लिए भ्रामक व कपटपूर्ण विज्ञापनों का प्रकाशन करवाया जाता है। बेकार उत्पाद को बेचने के लिए अनेक अभिनेत्रियों, अभिनेताओं व खिलाड़ियों आदि का प्रयोग किया जाता है जिसको देखकर ग्राहकों द्वारा बेकार उत्पादों को खरीद लिया जाता है तथा उपभोक्ताओं को हानि उठानी पड़ती है।

उपहार व पुरस्कार

व्यापारियों द्वारा सामान बेचने के लिए उपहार व पुरस्कार आदि का प्रयोग किया जाता है। व्यापारी वर्ग अपने सामान को बेचने के लिए ग्राहकों को उपहार व पुरस्कार का लालच देते हैं। कभी डिस्काउंट व कभी स्क्रेच कार्ड आदि से ग्राहकों को भ्रमित करते हैं जबकि उपहार व पुरस्कार की कीमत पहले ही सामान में जोड़ ली जाती है तथा ग्राहक ये समझते हैं कि सामान के अतिरिक्त उपहार व पुरस्कार का उन्हें कोई मूल्य नहीं चुकाना पड़ रहा है। ग्राहक व्यापारियों के उपहार रूपी जाल में फँस जाते हैं।

मिलावट

कई चालाक व्यापारियों द्वारा अधिक धन के लालच में लोगों को मिलावटी सामान भी बेच दिया जाता है। इस प्रकार के व्यापारी, लोगों की जान की परवाह भी नहीं करते हैं। वे घी में पशुओं की चर्बी, चने व दालों में कंकड़-पत्थर, लाल मिर्चों में ईंट का बुरादा आदि का मिलावटी सामान बेचते हैं। वर्तमान समय में तो नकली दवाइयों भी बाजार में धड़ल्ले से बिक रही हैं जिसके कारण लोगों के स्वास्थ्य को हानि होती है। ग्राहकों को धन व स्वास्थ्य दोनों की हानि उठानी पड़ती है।

नकली वस्तुएँ

कई उत्पादकों द्वारा बाजार में नकली वस्तुएँ निर्मित कर के बेच दी जाती हैं। घी, तेल, सौन्दर्य प्रसाधन, दवाइयों आदि नकली बनाकर बेच दी जाती हैं। नकली वस्तुएँ अधिकतर ब्रांडेड कम्पनियों के सामान की बनाई जाती हैं जिसकी पैकिंग को देखकर सामान्य ग्राहक असली वस्तु समझकर नकली वस्तुएँ खरीद लेता है। ग्राहक या उपभोक्ता को धन की हानि के साथ-साथ स्वास्थ्य की हानि उठानी पड़ती है।

सरकारी सेवाओं का अनुचित व्यवहार

वर्तमान समय में राज्य ने कल्याणकारी राज्य का रूप धारण कर लिया है। कल्याणकारी राज्य में अधिकांश कार्य सरकारी कर्मचारियों द्वारा किये जाते हैं। प्रायः देखने में आता है कि सरकारी कर्मचारी व अधिकारीगण सरकारी सेवाओं को लोगों तक संवेदनशीलता से नहीं पहुंचाते। सरकारी फोन, बिजली, सरकारी बसों में सीटों व खिडकियों के शीशों का टूटा पाया जाना, पुलिस थानों में पीड़ितों के साथ, अस्पताल में मरीजों के साथ, डाक विभाग में डाक सेवाओं की लेट लतीफी आदि अनेक उदाहरण हैं जिसमें लोगों के साथ अनुचित व्यवहार देखने को मिलता है।

गारंटी का न होना

उदारीकरण के युग में उत्पादकों द्वारा वस्तुओं की गारंटी नहीं दी जाती है। व्यापारी वर्ग कहते हैं, "फैशन के दौर में कोई गारंटी

नहीं होती है" जबकि उत्पादक वर्ग उपभोक्ता से वस्तुओं का पूरा पैसा वसूल करते हैं जबकि बिक्री की गई वस्तु की उत्पादकों द्वारा पूरी गारंटी ली जानी चाहिए ताकि उपभोक्ता पूर्ण रूप से संतुष्ट हो तथा उपभोक्ता की धन की हानि न हो।

एकाधिकार व्यापार व्यवहार

आजकल उपभोक्ता को समस्या का सामना उस स्थिति में भी करना पड़ता है, जब किसी वस्तु के उत्पादन पर निर्माता का एकाधिकार हो जाता है। ऐसी स्थिति में निर्माता द्वारा मनमाने ढंग से उपभोक्ताओं से कीमतें वसूल की जाती हैं, क्योंकि उस वस्तु का विकल्प या तो होता ही नहीं और यदि होता भी है, तो निम्न स्तर का। ऐसी स्थिति में उपभोक्ताओं की आवश्यकता की पूर्ति नहीं होती है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता निर्माताओं के शोषण से बच नहीं पाते।

उपभोक्ता के अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ताओं की सुरक्षा हेतु 6 अधिकार प्रदान किये गये हैं जो कि इस प्रकार हैं—

सुरक्षा का अधिकार

उपभोक्ता का सर्वप्रथम अधिकार उसकी सुरक्षा का अधिकार है। किसी बाजार या ऑनलाइन में से अगर कोई उपभोक्ता किसी वस्तु को खरीदता है तो व्यापारी या विक्रेता द्वारा यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि वह वस्तु पूर्ण रूप से सुरक्षित है या

नहीं। यदि वस्तु सुरक्षित नहीं है तो व्यापारी या विक्रेता को वह वस्तु किसी उपभोक्ता को नहीं बेचनी चाहिए। यदि कोई दुकानदार धन के लालच में उस वस्तु को बेचता है तो वह स्वयं इसके लिए उत्तरदायी होगा।

पसन्द का अधिकार

यदि कोई उपभोक्ता किसी दुकान पर जाकर सामान खरीदता है तो यह उपभोक्ता का पूर्ण अधिकार है कि वह अपनी पसंद से ही किसी वस्तु को खरीदे न कि दुकानदार की पसंद से।

सूचना का अधिकार

यदि कोई उपभोक्ता किसी वस्तु को खरीदता है तो उस वस्तु या सामान के बारे में उपभोक्ता को सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। दुकानदार उसे उस वस्तु की जानकारी या सूचना देने से मना नहीं कर सकता।

सुनवाई का अधिकार

उपभोक्ता द्वारा कोई वस्तु खरीदी जाती है तो अगर उसमें किसी प्रकार की कोई कमी या खराबी दिखाई देती है तो उपभोक्ता को शिकायत का अधिकार है ताकि उपभोक्ता को कोई हानि न हो।

उपचार का अधिकार

उपभोक्ता द्वारा किसी वस्तु या सामान को खरीद लेने के उपरान्त उसको ज्ञात होता है कि यह वस्तु या सामान खराब है तो उसे क्षतिपूर्ति का पूर्ण अधिकार है। वह इस हेतु उपभोक्ता शिकायत निवारण संस्थाओं में जा सकता है।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण सम्बंधी सभी नियम, उपनियम, कानून आदि की शिक्षा का अधिकार है क्योंकि यदि उपभोक्ताओं को शिक्षा प्राप्त नहीं होगी तो व्यापारियों द्वारा उपभोक्ताओं का शोषण किये जाने की पूर्ण सम्भावना है। इस शोषण से मुक्ति हेतु उपभोक्ताओं को शिक्षा की अत्यधिक आवश्यकता है।

उपभोक्ता संरक्षण की व्यवस्थाएँ

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 व उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 का प्रावधान किया गया है जिसमें निम्नलिखित प्रावधान किये गये हैं—

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

जिला फोरम

जिला स्तर पर जिला फोरम की स्थापना राज्य सरकार के आदेश पर की जाती है। जिला फोरम में तीन पदाधिकारी होते हैं। इन पदाधिकारियों में से एक महिला का होना आवश्यक होता है। जिला फोरम का अध्यक्ष उस व्यक्ति को बनाया जाता है जो जिला न्यायाधीश के पद पर आसीन हो या आसीन रह चुका हो या आसीन होने की योग्यता रखता हो। जिला फोरम के शेष दो सदस्यों का शिक्षा, व्यापार, उद्योग, कानून, लेखा, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं का निराकरण करने का कम से कम 10 वर्ष का विशेष ज्ञान या अनुभव हो।

जिला फोरम का अधिकार क्षेत्र केवल एक जिले विशेष तक ही सीमित होता है। जिला फोरम को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2003 के अनुसार 20 लाख रुपये तक की राशि के मुआवजे के प्रश्न को सुनने का अधिकार है।

राज्य आयोग

राज्य आयोग में तीन पदाधिकारी होते हैं। इन पदाधिकारियों में से एक महिला का होना आवश्यक होता है। राज्य आयोग का अध्यक्ष उस व्यक्ति को बनाया जाता है जो उच्च न्यायालय के न्यायाधीश के पद पर आसीन हो या आसीन रह चुका हो या आसीन होने की योग्यता रखता हो। राज्य आयोग के शेष दो सदस्यों का शिक्षा, उद्योग, कानून, लेखा, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं का निराकरण करने का कम से कम 10 वर्ष का विशेष ज्ञान या अनुभव हो।

राज्य आयोग का अधिकार क्षेत्र केवल एक राज्य विशेष तक ही सीमित होता है। राज्य आयोग के पास जिला फोरम के अपील सम्बंधी प्रश्न सुनने का अपीलीय अधिकार है तथा राज्य आयोग को 20 लाख रुपये से अधिक तथा एक करोड़ रुपये तक के प्रश्न सुनने का प्रारंभिक क्षेत्राधिकार है।

राष्ट्रीय आयोग

राष्ट्रीय आयोग में पांच पदाधिकारी होते हैं। इन पदाधिकारियों में से एक महिला का होना आवश्यक होता है। राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष उस व्यक्ति को बनाया जाता है जो उच्चतम न्यायालय के न्यायाधीश के पद पर आसीन हो या आसीन रह चुका हो या

आसीन होने की योग्यता रखता हो। राष्ट्रीय आयोग के शेष चार सदस्यों का शिक्षा, व्यापार, उद्योग, कानून, लेखा, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं का निराकरण करने का कम से कम 10 वर्ष का विशेष ज्ञान या अनुभव हो।

राष्ट्रीय आयोग को प्रारंभिक व अपीलीय क्षेत्राधिकार प्राप्त है। एक करोड़ रुपये से अधिक मुआवजे से संबंधित राष्ट्रीय आयोग के पास आते हैं। विभिन्न राज्यों के राज्य आयोगों के निर्णयों के विरुद्ध अपीलें राष्ट्रीय आयोग के पास आती हैं। यदि राष्ट्रीय आयोग चाहे तो राज्य आयोग से किसी मामले को उनके पास भेजने के लिए कह सकता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अधिकार क्षेत्र

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के राष्ट्रीय, राज्य और जिला विवाद निवारण आयोग के अधिकार क्षेत्र को तय कर दिया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों का प्रयोग करते हुए, केंद्र सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण नियम 2021 को अधिसूचित किया है—

संशोधित आर्थिक क्षेत्राधिकार

- जिला आयोग के लिए 50 लाख रुपये (पहले 1 करोड़ से कम)
- 50 लाख रुपये से अधिक 2 करोड़ रुपये राज्य आयोगों के लिए (पहले 1 करोड़ से 10 करोड़)
- 2 करोड़ रुपये से अधिक राष्ट्रीय आयोग के लिए (पहले 10 करोड़ से अधिक)

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना का प्रावधान है जो उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने के साथ-साथ, उनको बढ़ावा देगा और लागू करेगा। यह प्राधिकरण अनुचित व्यापार प्रथाओं, भ्रामक विज्ञापनों और उपभोक्ताओं अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित मामलों को भी देखेगा। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के पास उल्लंघनकर्ताओं पर जुर्माना लगाने और बिके हुए माल को वापस लेने या सेवाओं को वापस लेने के आदेश पारित करना, अनुचित व्यापार प्रथाओं को बंद करने और उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान की गई कीमत को वापिस दिलाने का अधिकार भी होगा। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के पास उपभोक्ता नियमों के उल्लंघन की जांच के लिए एक जांच विंग होगा। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का नेतृत्व महानिदेशक करेंगे।

निष्कर्ष

भारत राज्य एक कल्याणकारी राज्य है। कल्याणकारी राज्य में एक राज्य अपने नागरिकों को अधिक से अधिक जनकल्याण व सुविधाएँ देने का प्रयास करता है। वर्तमान समय में तकनीकी विकास होने के कारण अब बाजार का परम्परागत स्वरूप नवीन स्वरूप में परिवर्तित हो गया है। वर्तमान समय में उपभोक्ता केवल बाजार में जाकर सामान ही नहीं खरीदता है अपितु उपभोक्ता मोबाइल व कम्प्यूटर के द्वारा ऑनलाइन सामान खरीदता है जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता के साथ धोखा होने की संभावना भी बढ़ जाती है। वैश्वीकरण के कारण आज वस्तुओं और सेवाओं का विपणन बहुराष्ट्रीय आधार पर होने लगा है। भारत में उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए अनेक अधिनियम बनाए गए हैं। इन अधिनियमों को बनाने का उद्देश्य केवल उपभोक्ताओं की रक्षा करना नहीं है अपितु उपभोक्ता को उसके अधिकारों से भी परिचित कराना है अर्थात् उपभोक्ता को उसके अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना भी है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

- अवस्थी, शैलेन्द्र कुमार, उपभोक्ता संरक्षण विधि, अशोका लॉ हाउस, नई दिल्ली, 1998
- त्रिपाठी, "मधुसूदन भारत में उपभोक्ता शिक्षा", ओमेगा पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली, 2006
- सचदेवा, अनिल उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 राजस्थान लॉ हाउस 2008
- कुमार, पूर्णनेन्दु "मध्यप्रदेश विस्तृत अध्ययन", अरिहन्त पब्लिकेशन्स, प्रा0 लि0 मेरठ, 2009
- Aggarwal, VK. Consumer Protection: Law and Practice, Bharat Law House, Delhi
- The Consumer Protection Act, 1986
- The Consumer Protection Act, 2019
- <https://www.jagranjosh.com/general-knowledge/meaning-and-features-of-consumer-protection-act-2019-in-hindi-1578574206-2>



- https://hi.m.wikipedia.org/wiki/%E0%A4%89%E0%A4%AA%E0%A4%AD%E0%A5%8B%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%A4%E0%A4%BE_%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%B0%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%B7%E0%A4%A3_%E0%A4%85%E0%A4%A7%E0%A4%BF%E0%A4%A8%E0%A4%BF%E0%A4%AF%E0%A4%AE_2019
- <https://consumeraffairs.nic.in/hi/organisation-and-units/division/consumer-welfare-fund/national-action-plan-for-consumer-awareness>
- <https://hindi.oneindia.com/news/business/what-is-new-consumer-protection-act-2019-know-how-its-give-full-rights-to-consumers-read-full-detail-570727.html>
- <https://www.drishtias.com/hindi/burning-issues-of-the-month/new-consumer-protection-act>