



SEPT—2009

भारत में उपभोक्ताओं की वैधानिक स्थिति-एक अध्ययन



डॉ. आर.सी. गुप्ता

प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, वाणिज्य विभाग शास. स्नातकोत्तर महाविद्यालय बीना सागर म.प्र.

भारत में उपभोक्ता वर्ग देश का सबसे बड़ा असंगठित तथा अशिक्षित जन समूह है। शिक्षा एवं संगठन के अभाव में उन्हें अपने अधिकारों का ज्ञान नहीं है इसके कारण उपभोक्ता वर्ग की सुरक्षा सुसंगठित और स्वतंत्र प्रणाली तैयार करने की आवश्यकता महसूस की गई थी जो उपभोक्ताओं को पूर्ण गुणवत्ता वाली वस्तुयें, सेवायें और उपयोगितायें निर्देशित रूप से उपलब्ध करा सकें। भारत सरकार ने उपभोक्ता के अधिकारों के संरक्षण हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 संसद द्वारा पारित कराया था। इस अधिनियम के प्रावधान अत्याधिक कठोर एवं व्यापक हैं और वह अपने आप में अनूठा कानून है। ऐसा माना जाता है कि इस अधिनियम के समान विश्व में अन्यत्र कहीं नहीं है। इस अधिनियम ने उपभोक्ता के अधिकारों के क्षेत्र में एक क्रांति पैदा की है। उपभोक्ताओं के हित में एक दूसरा अधिनियम “ भारतीय मानव ब्यूरो अधिनियम 1986 ” भी पारित किया गया था।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

अधिनियम का विस्तार तथा क्षेत्र-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम निजी, सार्वजनिक, सहकारी तथा शासकीय क्षेत्रों की सभी प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं में प्रभावशील किया गया है।

अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता को प्राप्त अधिकार-

1. ऐसी सभी वस्तुयें एवं सेवायें, जो उपभोक्ता के जीवन और सुरक्षा के लिए खतरनाक हो, उनके विपणन के विरुद्ध संरक्षण पाने का अधिकार। 2. अनुचित व्यापारिक व्यवहारों से उपभोक्ताओं का संरक्षण प्रदान करने के लिए वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, शक्ति, शुद्धता एवं मानक और मूल्य के बारे

में सूचित किये जाने का अधिकार। 3. जहाँ पर संभव हो वहाँ प्रतिस्पर्धी मूल्य पर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराने का आश्वासन दिये जाने का अधिकार है। 4. उपभोक्ताओं के हितों पर सक्षम फोरम या आयोग में सम्यक रूप से सुनवाई तथा विचार किये जाने के आश्वासन का अधिकार। 5. अनुचित व्यापारिक व्यवहार या अनुचित रूप से शोषण के विरुद्ध क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार।

उपभोक्ता कौन है?-इस अधिनियम के अनुसार ऐसा क्रेता, जो वस्तुएँ अथवा सेवायें अपने उपयोग के लिए क्रय करता है अथवा भाड़े पर लेता है, वह उपभोक्ता की श्रेणी में आता है। क्रेता के अलावा क्रेता की अनुमति से यदि कोई अन्य शक्ति क्रय की गई वस्तुओं एवं सेवाओं का उपयोग करता है तो वह भी उपभोक्ता की श्रेणी में आता है।

उपभोक्ताओं को उपलब्ध राहत-उपभोक्ताओं द्वारा मांगी गई राहत के स्वरूप और तथ्यों के आधार पर सक्षम उपभोक्ता मंच निम्नलिखित में से कोई एक अथवा एक से अधिक सहायता प्रदान कर सकता है- 1. क्रय शुदा वस्तुओं की मियों एवं त्रुटियों को दूर करना। 2. क्रय शुदा वस्तुओं के स्थान पर बदलकर दूसरी वस्तु दी जाना। 3. क्रेता द्वारा भुगतान की गई कीमत को वापिस कराया जाना। 4. क्रेता को प्रश्नगत संव्यवहार से जो हानि या क्षति हुई है उसकी क्षतिपूर्ति एवं क्रय शुदा सेवाओं में जो त्रुटि या कमी है उसे दूर करना। 5. अनुचित एवं अवरोधक संव्यवहारों को समाप्त करना अथवा पुनरावृत्ति ना करने हेतु निर्देश देना। **शिकायत कौन दर्ज करा सकता है**-(अ) उपभोक्ता स्वयं। (ब) कोई भी पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन। (ग) केन्द्रीय शासन (घ) राज्य शासन (च) समान

हित वाले अनेक उपभोक्ताओं की ओर से एक या अधिक उपभोक्ता

उपभोक्ता अदालतों की संरचना-अधिनियम के तहत उपभोक्ता शिकायतों का सरल, शीघ्र और कम खर्च पर निवारण करने के लिए अधिनियम के तहत नीचे दर्शाये अनुसार राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर एक तीन स्तरी अर्धन्यायिक तंत्र स्थापित किया गया है।

जिला स्तरीय उपभोक्ता प्रतिपोषण मंच (फोरम)- यदि किसी वस्तु या सेवा का मूल्य और मांगा हर्जाना बीस लाख रुपये तक है और जहाँ पर सम्यक अथवा आंशिक रूप से संव्यवहार किया गया है अथवा जहाँ विक्रेता निवासरत है। अथवा व्यापार करता है अथवा जहाँ उसकी कोई शाखा अथवा कार्यालय है तो ऐसी शिकायत सम्बन्धित जिला उपभोक्ता मंच में की जा सकती है।

राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतिपोषण आयोग-बीस लाख रुपये से लेकर एक करोड़ रुपये तक के प्रकरण एवं जिला उपभोक्ता मंच के निर्णय के विरुद्ध अपील 30 दिन की अवधि में इस आयोग में दर्ज कराई जा सकती है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतिपोषण आयोग-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत निम्न वर्णित परिस्थितियों में शिकायत दर्ज कराई जा सकती है-

1. विक्रेता द्वारा व्यापार के अनुचित अथवा प्रतिबंधित तरीके अपनाने के परिणाम स्वरूप हुई क्षतिष्क हानि। 2. यदि क्रत शुदा वस्तु मे कोई भी दोष है। 3. किराये पर ली गई वस्तु अथवा प्राप्त की गई सेवायें दोषपूर्ण है। 4. वस्तु पर प्रदर्शित अथवा उस समय प्रचलित किसी कानून के अंतर्गत अथवा उसके द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य मांगा जावे। 5. तत्समय में प्रचलित किसी कानून के उलंघन में जनसाधारण को उनके जीवन तथा सुरक्षा के लिए खतरनाक वस्तुओं को विक्रय हेतु उपलब्ध कराई जा रही हो।

शिकयत के आवश्यक तथ्य-1. शिकायतकर्ता का नाम एवं पता का विवरण। 2. विपक्षी पक्षकारों का नाम एवं पता का विवरण। 3. शिकयत से सम्बन्धित तथ्य और शिकायत उत्पन्न होने का समय एवं स्थान। 4. शिकयत में वर्णित आरोपों के समर्थन में यदि कोई दस्तावेज है तो उसे संलग्न किया जाना। 5. शिकायतकर्ता द्वारा मांगी गई राशि एवं व्यय। शिकायत दर्ज कराने के लिए निम्नानुसार फीस जमा करना आवश्यक है-

वस्तु/सेवा का मूल्य और दावाकृत प्रतिकर	-	फीस की राशि
1. एक लाख रुपए तक।	-	100.00 रु.
2. एक लाख रुपए और उससे ऊपर किन्तु पांच लाख रुपए से कम	-	200.00 रु.
3. पांच लाख रुपय और उससे ऊपर किन्तु दो लाख से कम।	-	400. 00 रु.
4. दस लाख रुपए और उससे ऊपर किन्तु बीस लाख रुपय से अधिक	-	500.00 रु.
5. बीस लाख से अधिक किन्तु 50 लाख से अधिक	-	2000. 00 रु.
6. पचास लाख से अधिक किन्तु एक करोड़ से अधिक	-	4000.00 रु.
7. एक करोड़ से अधिक	-	5000.00 रु.

- फीस की राशि रजिस्ट्रार राज्य आयोग के नाम से पोस्टल आर्डर या बैंक ड्राफ्ट के माध्यम से देय होती है। - सामान्यतः शिकायत की तीन प्रतियाँ फोरम/आयोग के लिए तथा विपक्षी के जितने पक्षकार हो उतनी प्रतियाँ दी जाना आवश्यक है। साथ में शपथ-पत्र भी देना होता है।

मानक चिन्ह-भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत प्रचलित आई. एस. आई. चिन्ह कृषिजन्य उत्पाद

(वर्गीकरण व चिन्ह) अधिनियम 1937 के तहत दिया गया एगमार्ग चिन्ह और फल उत्पाद आदेश, 1955 के तहत बनाया गया एफ. पी. ओ. चिन्ह वस्तुओं की खरीद के लिए तीसरी पार्टी गारंटी देते है। इन मानक चिन्हों का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है-

आई. एस. आई. मार्क-किसी उत्पाद पर आई. एस. आई. चिन्ह सम्बन्धि माकनों का अनुरूप होता है। उपभोक्ता

इस प्रकार में प्रमाणित गुणवत्ता वाले उत्पादों की पहचान कर सकते हैं।

एगमार्ग-कृषिजन्य उत्पादन (वर्गीकरण व चिन्ह) अधिनियम 1937 के तहत दिया जाता है। इस अधिनियम का उद्देश्य उपभोक्ताओं और साथ ही व्यापारियों को कृषि उत्पादकों के सम्बन्ध में सूचना और गुणवत्ता का आश्वासन देना है। इस अधिनियम के उपबंधों से, सरकार को उत्पादन की गुणवत्ता दर्शाते हुए ग्रेड निर्धारित करने की शक्तियाँ है और सरकार निर्धारित शर्तों के अधीन किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के निकाय को एगमार्ग का इस्तेमाल करने के लिए प्राधिकृत करती है।

एफ.पी.ओ.मार्क-फल उत्पादन आदेश 1955 के अंतर्गत एफ.पी.ओ. मार्क को फल उत्पादों के लिए अनिवार्य बना दिया गया है। इसके उदाण जैम, आचार आदि है।

इको मार्क - भारत सरकार के पर्यावरण और वन मंत्रालय ने 1996 में पर्यावरण और वन मंत्रालय के सचिव की अध्यक्षता में विशेषज्ञों की एक समिति का गठन किया जिसका उद्देश्य पर्यावरण के अनुकूल उत्पादों पर लेबल लगाकर (इको मार्क स्कीम) पर्यावरण की सुरक्षा करना है। अंततः केन्द्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड और भारतीय ब्यूरो ने मिलकर साबुन, प्रक्षालक, कागज, पेंट प्लास्टिक, एयरोसोलन, काष्ठ विकल्प, खाद्य तेल, चाय और काफी, स्नेहक तेल, वस्त्र, डायपर्स, पैकेजिंग, पेय, शिशु आहार, प्रसंस्कृत आहार और वनस्पति उत्पाद, विद्युत और इलेक्ट्रॉनिक सामान, प्रसाधन सामग्री, परीक्षक और खाद्य योजक, शुष्क सैल और लीड एसिड बैटरी, कीटनाशक खरपतवार नाशक और औषधि के लिए गुणवत्ता पैरामीटर तैयार किए।

सोने के जेवरात हॉलमार्किंग-भा.मा.ब्यूरो का हॉलमार्क सोने के जेवरात पर उल्लिखित शुद्धता की अनुरूपता का आश्वासन देता है। हॉलमार्क अंकित जेवरात निर्माण और गुणवत्ता नियंत्रण के कड़े मानदंडों से गुजरते हैं और भा. सा. ब्यूरो के मान्यता प्राप्त मूल्यांकन और हॉलमार्क केंद्रों में इसका मूल्यांकन किया जाता है और तब हॉलमार्क की मुहर लगाई जाती है।

गुणवत्ता प्रबंध तंत्र प्रमाणन-विश्व बाजार में प्रतिस्पर्धा के लिए गुणवत्ता प्रबंध तंत्र के लिए उद्यम स्तर पर विश्वव्यापारी आंदोलन एक पूर्व अपेक्षा है और इसका भारत में विशेष प्रभाव रहा है। इसका संस्थापन और प्रमाणन प्रदर्शनी और निरपेक्ष तंत्र प्रदान करता है। भारत में गुणवत्ता तंत्र प्रमाणन को संचालित

करने के लिए भा. मा. ब्यूरो ने इस सम्बन्ध में निम्नलिखित कदम उठाए हैं-(क) आई. एस. ओ. 900 शृंखला के मानकों को आई.एस./आई.एस.ओ 9000 शृंखला के भारतीय मानकों के रूप में अपनाया है। (ख) अंतर्राष्ट्रीय मापदंडों पर आधारित गुणवत्ता तंत्र प्रमाणन के संचालन की कार्य विधि को अनुरूप बनाना जो विश्व में संचालित इस तरह के अन्य तंत्रों के समान हो। (ग) आई.एस./आई.एस.ओ. 9000 शृंखला के मानकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए उद्यमियों को प्रमाण-पत्र प्रदान करना।

ई.एम.एस.प्रमाणन-पर्यावरण के लिए सुरक्षित औद्योगिक गतिविधियों के लिए बढ़ती हुई सावधानी के कारण आई.एस. ओ. 14000 मानकों की शृंखला को तैयार किया गया है। भा.मा. ब्यूरो ने इन मानकों को राष्ट्रीय मानकों के रूप में ग्रहण करने के बाद पर्यावरण प्रबंधन तंत्र (ई.एम.एस.) प्रमाणन का आरम्भ किया है। **खतरा विश्लेषण और क्रान्तिक नियंत्रण बिन्दु (एच.एससीपी) प्रमाणन**-भा. मा. ब्यूरो ने आई.एस. 15000: 1998 मानक (कोडेक्स एलीनॉर्म 97/13 ए के समकक्ष) की अपेक्षाओं के अनुसार खतरा विश्लेषण और क्रान्तिक नियंत्रण बिन्दु (एच.एससीपी) पर आधारित गुणवत्ता तंत्र प्रमाणन योजना का आरम्भ किया है।

पैकेजबंद प्राकृतिक मिनरल जल-दुकानों, होटलों, रेल्वे स्टेशनों और घरों में भी उपब्ध बोटलबंद पानी के लिए मिनरल वॉटर एक बहुत प्रचलित शब्द है। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा उनका मार्गदर्शन करने के उद्देश्य से भारतीय मानक ब्यूरो ने दो मानक प्रकाशित किये हैं जिनमें उपरोक्त प्रकार के जल की अपेक्षाएँ निर्दिष्ट की गई हैं जो निम्नलिखित हैं-आई.एस. 13428 पैकेज बंद प्राकृतिक मिनरल जल-विशिष्ट - आई.एस. 14543 पैकेज बंद पेयजल (पैकेजबंद प्राकृतिक मिनरल जल के अतिरिक्त) विशिष्ट

शिशु उपयोग की वस्तुयें-नवजात शिशु के उचित विकास के लिए अधिकतम सावधानी रखनी होती है पर्याप्त पोषण, स्वास्थ्ययुक्त, निरपद और सुविधापूर्ण शिशु उपयोग की वस्तुएँ उसके स्वस्थ विकास को सुनिश्चित करती हैं। अतः शिशु के लिए गुणवत्ता आश्वासन का अर्थ उत्पादों में गुणवत्ता का महत्त्व है। इस बात को समझते हुए, भारती मानक ब्यूरो ने शिशुओं के अनेक उत्पादों के लिए भारतीय मानक निर्धारित किए हैं। इनमें से कुछ भा.मा. ब्यूरो प्रमाणन मुहर योजना के अंतर्गत भी शामिल किए गए हैं।

सामान्यतः गड़बड़ी होने के विषय एवं उपभोक्ता अदालत जाने के पूर्व की जाने योग्य कार्यवाही- गृह निर्माण समितियों द्वारा भूखंड आवंटन, भवन निर्माण कर्ता द्वारा करारनामे के मुताबिक भवन निर्माण न करना तथा भवन की लागत में वृद्धि, रेल, बस, हवाई जहाज यात्रा, टेलीफोन एवं बीमा सेवाएँ, वित्तीय संस्थाओं के पास जमा धन राशि ब्याज सहित प्राप्त करने में विलंब या बिल्कुल ही नहीं देना, बिजली पानी स्वास्थ्य उपचार में कमियाँ।

- यदि किसी प्रकार की सामग्री क्रय सा सेवाएं प्राप्त करने में कोई गड़बड़ी हो जाती है तो आप उपभोक्ता न्यायालय में जा सकते हैं परन्तु न्यायालय में जाने के पहले अपनी शिकायत को आप स्वयं निपटा सकते हैं पर इसके लिए आगे दर्शित कार्यवाही अवश्य सम्पन्न कर लेना चाहिए। - सबसे पहले सम्बन्धित प्रदायकर्ता से टेलीफोन या ईमेल पर सम्पर्क करें और भी अच्छा होगा कि आप स्वयं सम्बन्धित से व्यक्तिगत चर्चा करें। यदि इससे कोई समाधान नहीं निकलता है तो आप पत्र व्यवहार कर सकते हैं। कोई भी तरीका अपनायें, निम्न विषयों को सुनिश्चित कर लें। - समस्या या किसी कभी जिसके बारे में आपको शिकायत दर्ज कराना है उसको स्पष्ट रूप से पहचानें। - यदि आपकी लापरवाही के कारण समस्या उत्पन्न हुई है तो आपको शिकायत कारने का अधिकार नहीं है। - सभी दस्तावज तथा बिल, रसीद, गारंटी/वारंटी कार्ड आदि एकत्रित कर लें। - यदि कोई विज्ञापन देखकर आपने सामग्री क्रय की है तो उसकी प्रति भी संभाल कर रखें। - बेचने वाले का दूरभाष नंबर पता और विवरण रखें। - दूरभाष पर सही व्यक्ति से मालिक या प्रबंधन जो भी हों बातचीत करें।

खाद्य वस्तुओं के क्रय एवं सेवाओं को प्राप्त करते समय ध्यान रखने योग्य आवश्यक सावधानियाँ- कोई भी वस्तु खरीदने से पहले लेबल पर निम्नलिखित बातों को नोट करें - खाद्य पदार्थों का नाम, व्यापारिक नाम अथवा विवरण - उत्पादों में प्रयोग किए गए संघटकों के नाम- खाद्य वस्तु के निर्माता, विक्रेता, पैक कर्ता का नाम तथा पता - शुद्ध वजन, संख्या अथवा माप - बेच नं. अथवा कोड नं. अथवा लॉट नं. - निर्माण पैकिंग की तारीख - यदि खाद्य पदार्थ कोई शिशु आहार है तो उसकी एक्सपायरी दिनांक देखें। - यदि उत्पादन के बारे में पोषक तत्वों में समृद्धि होने का दावा किया है तो लेवल पर उल्लेखनीय खनिज पदार्थों, प्रोटीनों अथवा बिटामिनो

की मात्रा को देखें। - कृत्रिम उत्पादन में फल का चित्र नहीं होना चाहिए। - कृत्रिम शब्द मोटे अक्षरों में लिखा होना चाहिए। उत्पादन का वर्णन करते हुए फल शब्द का प्रयोग वर्जित है। - खाद्य पदार्थों का केवल लाइसेंस शुदा विक्रेताओं से खरीदें तथा उन से बिल या केशमेमों ले लें। - बंद डिब्बों में बेचे जाने वाले खाद्य पदार्थों को प्राथमिकता दें चाहे इसके लिए आपको अधिक पैसे क्यों न देने पड़ें। - सरकारी एजेंसियों द्वारा प्रमाणिक वस्तुओं को प्राथमिकता दें जैसे-एगमार्क द्वारा प्रमाणित मसालें, खाने के तेल, घी, मक्खन, शहद आटा आदि। भारतीय मानक आई.एस.आई. प्रमाणन चिन्ह वाले खाद्य पदार्थ जैसे दुग्ध पाउडर, संघनीत। दूध, शिशु दुग्ध आहार, शिशु फार्मूला, शिशु का दूध छुड़ाने के लिए अन्न युक्त दुग्ध। आहार खाद्य रंग, मिठाईयाँ बिस्कुट वनस्पति, आदि आई.एस.आई. मार्क द्वारा प्रमाणित होना चाहिए। (आई.एस.आई. प्रमाणन जरूरी है) संसाधित फल उत्पादों जैसे जेम, कचप, आचार, चटनी हलके पेय अथवा फल। पेय के मामलों में एफ.पी.ओ. का प्रमाणित होना चाहिए। राष्ट्रपति महात्मा गाँधी ने उपभोक्ता को परिभाषित करते हुये उत्पादनकर्ता, व्यापारी एवं सेवा प्रदाताओं को संचेत किया है कि "उपभोक्ता हमारे परिसर का अत्यंत महत्वपूर्ण आगन्तुक है। वह हम पर आश्रित नहीं है। हम लोग उस पर आश्रित हैं। वह हमारे कार्य में व्यवधान नहीं है, वह हमारे व्यवसाय के लिए बाहरी व्यक्ति नहीं है। वह हमारा अंग है। उसकी सेवा करके हम उस पर कोई उपकार नहीं करते हैं, वरन् ऐसा अवसर देकर वह हम पर उपकार करता है।" इसका स्पष्ट तात्पर्य यही है कि किसी को भी अपने उपभोगता का किसी भी रूप में शोषण नहीं करना चाहिये।

सुझाव एवं अनिवार्य चेतावनी- "आपके जीवन में भी ऐसे अनेक अवसर आते हैं जब आपको लगता है कि व्यापारी या सेवा देने वाले कुल गलत कर रहे हैं। आप उन पर कार्यवाही करने के बारे में विचार करते हैं पर समयाभाव के कारण आप इसे भूल जाते हैं या छोटी राशि होने के कारण आप उसे छोड़ देते हैं और गलत कार्य जारी रखते हैं आपके द्वारा व्यापारी अथवा सेवा प्रदाता के विरुद्ध विधिक कार्यवाही नहीं करना एक तरह से उन्हीं शोषण करने के लिए बढ़ावा देना तथा उपभोक्ता के रूप में अपने कर्तव्य का पालन ना करना है जो उचित नहीं है। अतः आपसे अनुरोध है कि आप ऊपर दर्शाये अनुसार उचित कार्यवाही करके शोषण से आवश्य ही बचें।"