

## 35. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-1986

उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से भारत सरकार ने 24 दिसम्बर, 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित किया। इसलिए सरकार ने 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस घोषित किया है। इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्र, सरल तरीकों से तथा कम खर्चों में दूर करने का प्रावधान है। यह एक प्रकार का सरकारी नियंत्रण है, जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करता है।



चित्र 35.1 डाक टिकट

### अधिनियम के मुख्य उद्देश्य :

1. उपभोक्ता को बेहतर संरक्षण प्रदान करना है।
2. यह कानून वर्तमान कानूनों की तरह दण्डात्मक व निरोधक नहीं है, इसके उपबंधों में क्षतिपूर्ति की व्यवस्था है।
3. इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्र, सरल तरीके से तथा कम खर्च में दूर करने की व्यवस्था है।
4. इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला स्तरों पर एक तीन स्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना करने की व्यवस्था है।

5. इस अधिनियम में उपभोक्ताओं के अधिकारों को महत्व दिया गया है।

6. इसमें केन्द्र तथा राज्यों में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना तथा उनकी रक्षा करना है।

### अधिनियम के क्षेत्र :

\* यह अधिनियम सभी वस्तुओं एवं सेवाओं पर लागू होता है, केवल वही वस्तुएँ इसके अन्तर्गत नहीं आती जो उपभोक्ताओं को निःशुल्क प्राप्त होती है।

\* यह निजी, सार्वजनिक या सरकारी सभी क्षेत्रों पर लागू होता है।

\* यदि कोई व्यक्ति-वस्तु या सेवा, व्यापार की दृष्टि से खरीदता है तो उस पर यह अधिनियम लागू नहीं होगा जैसे किसी ने एक कार खरीदी और वह उसे टैक्सी के रूप में इस्तेमाल करता है और कार में कोई त्रुटि या दोष है तो वह इस कानून के अन्तर्गत क्षतिपूर्ति का हकदार नहीं होगा। यदि वही कार गृहस्थी के लिए या व्यक्तिगत रूप से काम में आती है, तो यह कानून उसे संरक्षण प्रदान करेगा।

इस अधिनियम द्वारा उपभोक्ताओं को निम्न अधिकार प्रदत्त है :

**1. सुरक्षा का अधिकार :** प्रत्येक उपभोक्ता को ऐसे माल के क्रय-विक्रय के विरुद्ध सुरक्षा पाने का अधिकार है जो जीवन के लिए हानिकारक हो, जैसे-दवाइयाँ, खाने का रंग, बिजली के उपकरण, सौन्दर्य प्रसाधन, साबुन इत्यादि। हर हानिकारक वस्तु से आपको सुरक्षा पाने का अधिकार है।

**2. बुनियादी आवश्यकताओं की पूर्ति का अधिकार :** उपभोक्ताओं की वे मूलभूत आवश्यकताएँ जो जीने के लिए आवश्यक हैं, यही नहीं जिनकी मदद से वे एक सामान्य जिन्दगी जी सके अनिवार्य रूप से संतुष्ट होनी चाहिए, जैसे-भोजन, वस्त्र, आवास, ऊर्जा, विद्युत सेवा, सुरक्षित पानी, शिक्षा, दवाएँ और स्वच्छ वातावरण आदि। इन आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उचित अवसर मिलने चाहिए ताकि बिना शोषण के उपभोक्ता इन वस्तुओं का उपभोग कर सुखी रह सके।

**3. सूचित किये जाने का अधिकार :** जो वस्तु हम खरीदते हैं, उसके बारे

में सारी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार उपभोक्ता को मिला है ताकि वह एक अच्छी व बुद्धिमत्तापूर्ण खरीददारी कर सके। इसके अन्तर्गत वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्यों के बारे में सूचित किया जाने का अधिकार है। वस्तु किसने बनाई, कैसी बनाई, माल की गारंटी उपयोग लेने की विधि आदि की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार प्रत्येक उपभोक्ता को है।

**4. चयन का अधिकार :** यह आपका अधिकार है कि आप उचित मूल्य पर तरह-तरह की व अच्छी किस्म की वस्तुएँ जो विभिन्न गुणवत्ता, मात्रा तथा सुविधाओं सहित उपलब्ध हैं, उनमें से मन पसन्द वस्तु खरीदें। यदि व्यापारी आपको कुछ सीमित वस्तुएँ जिन पर उसे अधिक लाभ मिलता है, वही दिखाता है तो ऐसे व्यापारी से क्रय न करें।



चित्र 35.2 चयन करना

**5. सुनवाई का अधिकार :** यदि आपके द्वारा किसी वस्तु या सेवा का उपभोग करने पर उसमें कोई दोष या त्रुटि है और आपकी शिकायत सही है तो उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह सही मंच पर अपनी शिकायत दायर करे। दुकानदार, सम्बन्धित अधिकारी, निर्माता या शासन द्वारा उसकी शिकायत को सुना जाएगा तथा उसके लिए उचित कार्यवाही की जाएगी। इस प्रकार की शिकायत से कई बार निर्माता को अपनी वस्तुओं के स्तर को ऊँचा उठाने में मदद भी मिलती है, कई निर्माता अपनी आने वाली वस्तुओं में उस दोष को हटाते भी हैं।



चित्र 35.3 सुनवाई का अधिकार

**6. क्षतिपूर्ति का अधिकार :** वस्तु के दोष की सिर्फ सुनवाई करने से तो

उपभोक्ता को राहत नहीं मिलेगी उसे तो वस्तु द्वारा जो भी क्षति हुई है उसका मुआवजा मिले तभी सही रूप से उपभोक्ता का संरक्षण हो पाएगा। अतः इस अधिकार के अन्तर्गत दोषी वस्तुओं तथा सेवाओं के उपयोग से उपभोक्ता को जो भी क्षति हुई है उसका उचित फैसला या हर्जाना पाने का अधिकार है। उदाहरण के तौर पर यदि आपने कोई डिब्बा बंद खाने की वस्तु खरीदी और खाने पर इसकी गुणवत्ता में कमी एवं दोष पाया गया तथा उससे आपकी तबीयत खराब हो गई। ऐसी स्थिति में आपको व्यापारी या तो दूसरा डिब्बा देगा जिसकी गुणवत्ता सही हो, या फिर उसकी कीमत+आपने यदि चिकित्सक को फीस दी उसका मूल्य तथा दवाइयों का मूल्य+मानसिक तनाव का मुआवजा आदि सभी हर्जाने के रूप में देगा। कोई भी उपभोक्ता जिसकी समस्या सही है और उसे ऐसा लगे कि व्यापारी उसके साथ धोखा कर रहा है तो वह अपनी बात संबंधित अधिकारी के सम्मुख रख सकता है और उसका उचित समाधान या मुआवजा प्राप्त करने की आशा रख सकता है।

**7. स्वस्थ एवं सुरक्षित वातावरण का अधिकार :** प्रत्येक उपभोक्ता को ऐसे वातावरण में रहने का पूरा अधिकार है जहाँ प्रकृति एवं मानव जीवन के बीच एक अच्छा संतुलन बन सके तथा उपभोक्ता के जीवन की गुणवत्ता कायम रह सके। वातावरण ऐसा हो जो मनुष्य जीवन के अच्छे स्वास्थ्य को बढ़ावा दे सके। यदि आपके निवास स्थान के पास कोई उद्योग धंधा चलता है जिससे धुआँ निकलता है तथा काफी शोर होता है या किसी गैस निकलने की बदबू आती है तो आपको यह अधिकार है कि आप उसकी शिकायत उपभोक्ता न्यायालय में कर सकते हैं तथा इससे छुटकारा पा सकते हैं।

**8. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार :** यह तो हम पिछले अध्यायों में पढ़ चुके हैं कि उपभोक्ता शिक्षा का उपभोक्ता संरक्षण में कितना महत्व है। अतः प्रत्येक उपभोक्ता को यह सभी ज्ञान एवं योग्यताएँ हासिल करने का अधिकार है जिससे वह अच्छी व बुद्धिमत्तापूर्ण खरीददारी कर सके। उपभोक्ता को वस्तु की दरों, गुणवत्ता, मात्रा, मूल्य आदि के बारे में सही जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। समय-समय पर उपभोक्ता परिषदों, स्वयंसेवी संगठनों तथा भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता शिक्षा के कई कार्यक्रम चलाये जाते हैं जिनसे उपभोक्ता शिक्षा ग्रहण कर सकता है। अतः शिक्षित एवं जागरूक उपभोक्ता ठगा नहीं जा सकता है।

**उपभोक्ता कौन है :-** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार कोई व्यक्ति जो अपने उपयोग के लिए सामान अथवा सेवाएँ खरीदता है वह उपभोक्ता है। प्रत्येक व्यक्ति किसी-न-किसी रूप में उपभोक्ता है।

**अधिनियम की विशेषताएँ :**

- उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिए इस अधिनियम में तीन स्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना की है। ये तीनों स्तर मुआवजे की वित्तीय सीमाओं पर निर्भर करते हैं। ये तीनों स्तर तालिका 35.1 में प्रस्तुत किये गये हैं :-

| क्र.सं. | स्तर      | न्यायिक तंत्र  | वित्तीय सीमा<br>(रुपयों में) |
|---------|-----------|----------------|------------------------------|
| 1.      | जिला      | जिला मंच       | 20,00,000                    |
| 2.      | राज्य     | राज्य आयोग     | 20,00,000 से 1 करोड़         |
| 3.      | राष्ट्रीय | राष्ट्रीय आयोग | 1 करोड़ से अधिक              |

(ii) जिला मंच और राज्य आयोग स्थापित करना राज्य सरकार की जिम्मेदारी है।

(iii) इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता की शिकायतों को जल्द-से-जल्द निस्तारित (Disposal) किया जाता है ताकि उपभोक्ता को बहुत लम्बे समय तक संतोषजनक मुआवजे के लिए प्रतीक्षा न करनी पड़े तथा समय पर न्याय मिल सके। अधिनियम में शिकायत प्राप्त करने के 90 दिनों के अन्दर-अन्दर विवाद का निस्तारण कर दिए जाने का प्रावधान है।

(iv) इस अधिनियम के अन्तर्गत संरक्षण हेतु दायर की गई शिकायत निःशुल्क होती है। अतः कम आय वर्ग के उपभोक्ता भी बिना किसी अतिरिक्त व्यय के क्षतिपूर्ति कर सकते हैं।

#### अधिनियम के उपयोग के विभिन्न चरण :

##### (i) शिकायत कौन कर सकता है

- \* उपभोक्ता स्वयं, किसी मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठन के सदस्य, केन्द्र या राज्य सरकार द्वारा शिकायत की जा सकती है।
- \* यदि शिकायत कई उपभोक्ताओं द्वारा समान रूप से दायर की गई है तो उपभोक्ता संगठन सभी की शिकायत एक साथ दायर कर सकता है। जैसे-एक दुकानदार से 10 लोगों ने एक जैसी वस्तु खरीदी तथा

सभी को एक जैसी शिकायत है तो एक साथ सब की शिकायत दायर करवाई जा सकती है।

##### (ii) शिकायत कब दायर करें?

- \* जब किसी वस्तु या सेवा में दोष पाया जाए।
- \* जब व्यापारी द्वारा गलत एवं नियंत्रित व्यापार द्वारा आपके किसी प्रकार का घाटा हो जाए।
- \* जब व्यापारी आपसे अधिकतम खुदरा मूल्य से ज्यादा कीमत माँगे।
- \* वस्तु के खरीदने की दिनांक के ठीक दो साल के भीतर आप शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।

##### (iii) शिकायत कहाँ दर्ज करें?

उपभोक्ता संरक्षण कानून के अन्तर्गत त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की व्यवस्था है। उपभोक्ता मुआवजे की कुल राशि के अनुसार विभिन्न स्तर पर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है।

अ. यदि मुआवजा 20,00,000 रु. से कम है तो जिला मंच में।

ब. यदि मुआवजा 20,00,000 रु. से लेकर 1 करोड़ रु. से कम है तो राज्य आयोग में और

स. यदि मुआवजा 1 करोड़ रु. से अधिक है तो राष्ट्रीय आयोग में।

वस्तु खरीदे गये स्थान पर ही उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है।

##### (iv) शिकायत कैसे दर्ज करावें?

अ. शिकायत दर्ज करने से पहले उपभोक्ता को सभी सम्बन्धित दस्तावेज (दुकान का बिल, गारंटी कार्ड, वारंटी कार्ड, व्यापार

#### जिला मंच में शिकायत दर्ज कराने का प्रारूप

श्रीमान अध्यक्ष महोदय,  
जिला मंच, उपभोक्ता संरक्षण,  
उदयपुर (राज.)

- शिकायतकर्ता का नाम व पता।
- विरोधी पक्षकारों का नाम व पता।
- शिकायत के सम्बन्ध में तथ्य (सभी वर्णित तथ्य क्रमवार-विस्तार से लिखे जाने चाहिए)
- शिकायत के सम्बन्ध में उपलब्ध दस्तावेज एवं किये गये पत्र व्यवहार की प्रतियाँ।
- शिकायतकर्ता राहत जो चाहता है।

दिनांक

ह. प्रार्थी

शिकायत में जितने विरोधी पक्षकार हैं उतनी ही शिकायत की प्रतियाँ अलग से संलग्न करें। शिकायत के समर्थन में प्रार्थी को एक शपथ-पत्र सादे कागज पर प्रस्तुत करना चाहिए जिसमें शिकायत में वर्णित सभी तथ्यों को पुनः शपथपूर्वक दोहराना होता है। शपथ-पत्र को शपथ आयुक्त अथवा नोटेरी से सत्यापित कराना आवश्यक है। शपथ-पत्र का प्रारूप निम्न प्रकार से है :

### शपथ-पत्र का प्रारूप

श्रीमान अध्यक्ष महोदय,  
जिला मंच, उपभोक्ता संरक्षण,  
उदयपुर (राज.)।  
प्रकरण संख्या :  
प्रार्थी/विरोधी पक्षकार

#### शपथ-पत्र

मैं..... पुत्र/पत्नी..... उम्र ..... निवासी ..... शपथपूर्वक निवेदन करता हूँ कि .....

(शपथ-पत्र में प्रार्थी द्वारा अपनी शिकायत में वर्णित सभी तथ्यों को क्रमानुसार लिखना है यदि प्रार्थी के द्वारा दर्ज कराई गई शिकायत का विरोधी पक्षकार ने कोई जवाब दिया हो एवं उस जवाब को पढ़ने के पश्चात् प्रार्थी कुछ स्पष्टीकरण देना चाहता हो तो वह भी शपथ-पत्र में लिखा जाना चाहिए)

दिनांक

ह. प्रार्थी

#### सत्यापन

मैं ..... पुत्र/पत्नी ..... उम्र ..... निवासी ..... शपथपूर्वक घोषणा करता हूँ कि उपरोक्त शपथ-पत्र में वर्णित कॉलम संख्या एक से अंत तक मेरी जानकारी के अनुसार सत्य व सही है।

दिनांक : ह. प्रार्थी

(शपथ-पत्र सादे कागज पर देना होता है एवं इसे शपथ आयुक्त अथवा नोटेरी से सत्यापित कराना आवश्यक है।)

द्वारा पत्र व्यवहार के दौरान दिया गया जवाब इत्यादि) एकत्रित कर लेने चाहिए जिससे उपभोक्ता द्वारा की जाने वाली शिकायत की पुष्टि की जा सके।

ब. उपभोक्ता न्यायालय में शिकायत दायर करने से पहले यह उचित रहेगा कि उपभोक्ता एक पत्र पंजीकृत ए.डी. द्वारा विरोधी पार्टी को भेजे जिसमें वह अपनी शिकायत का वर्णन करते हुए उसका निवारण करने हेतु लिखे। इसके लिए उसे कम-से-कम 15 दिन का समय दें, क्योंकि एक अच्छा व्यापारी उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायत का निवारण अवश्य कर देगा और उसको उपभोक्ता न्यायालय तक जाने की जरूरत ही महसूस नहीं होगी। यदि वह ऐसा करने से मना करें, तब विवाद का निष्कर्ष उपभोक्ता न्यायालय द्वारा ही दिया जाएगा।

(शपथ-पत्र सादे कागज पर देना होता है एवं इसे शपथ आयुक्त अथवा नोटेरी से सत्यापित कराना आवश्यक है।)

#### (v) शिकायत प्राप्त होने पर प्रक्रिया :

1. जिला मंच द्वारा शिकायत की एक प्रति विरोधी पक्ष को देते हुए

यह निर्देश दिया जाता है कि वह एक निश्चित अवधि में मामले के बारे में अपना कथन देवे।

2. यदि विरोधी उन आरोपों का खण्डन करता है तो ऐसी स्थिति में जिला मंच द्वारा इस विवाद को निपटाने हेतु कार्यवाही की जाती है।
3. यदि वस्तु में खराबी है और जाँच की आवश्यकता है तो इस वस्तु का नमूना सीलबन्द करके प्रयोगशाला को जिला मंच द्वारा भेजा जाता है, साथ ही प्रयोगशाला अधिकारी को यह निर्देश दिया जाता है कि वस्तु की परीक्षण रिपोर्ट 45 दिन के अन्दर जिला मंच को भेज दी जाए।
4. इस परीक्षण का शुल्क शिकायतकर्ता द्वारा जो कि वह वहन कर सके, जिला मंच में जमा किया जाता है। जमा रकम जिला मंच द्वारा प्रयोगशाला में परीक्षण हेतु जाती है। वहाँ से प्राप्त रिपोर्ट विरोधी पक्ष को भेजी जाती है। जमा की गई राशि, उपभोक्ता विपक्षी पार्टी से वसूल कर लेता है।
5. यदि अब भी विरोधी पक्ष विरोध करता है, तो उसे अपना पक्ष रखने

के लिए एक मौका और दिया जाता है।

**(vi) जिला मंच के निष्कर्ष :**

1. माल में प्रयोगशाला द्वारा प्रकट की गई त्रुटि को दूर या पूरा करना।
2. माल को उसी स्तर के नये माल से बदलना जो त्रुटि रहित हो।
3. शिकायतकर्ता को मूल्य वापस करना।
4. ऐसी रकम भी अदा करना जो विरोधी पक्ष की उपेक्षा के कारण उपभोक्ता द्वारा वहन की गई हो।
5. जिला मंच के निष्कर्ष को न मानने पर विरोधी पक्ष को न्यायालय द्वारा सजा मिल सकती है या जुर्माना देना पड़ सकता है।

यदि उपभोक्ता जिला मंच के निष्कर्ष से सहमत नहीं है तो वह नर्णय के विरुद्ध राज्य आयोग में, राज्य आयोग के निर्णय के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में तथा राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरुद्ध सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष अपील कर सकता है। अपील निःशुल्क होती है। अपील दायर करने की प्रक्रिया वही है जो शिकायत दर्ज कराने की है, सिर्फ आवेदन पत्र के साथ जिला मंच, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग जो भी स्थिति हो उनका आदेश (निर्णय) लगाना पड़ता है।

इस अधिनियम के उपयोग की पूर्ण प्रक्रिया हम निम्न उदाहरण जो कि एक घटना है द्वारा सरलता से समझ सकते हैं।

उत्तर प्रदेश राज्य आयोग ने अपने निर्णय में एक कम्पनी, जो साबुन की निर्माता है, को आदेश दिया कि वह प्रार्थिया (उपभोक्ता) 'सरस्वती नारायण' को उसके द्वारा बनाया गया साबुन 'उत्तम' के उपयोग से हुए नुकसान के लिए हर्जाना अदा करे।

श्रीमती सरस्वती नारायण ने 'उत्तम' कपड़े धोने का साबुन रु. 22.50/- में खरीद कर उपयोग किया। उपयोग करने पर उसके हाथ पर अल्सर के निशान बन गये एवं जलन होने लगी। इस सम्बन्ध में परिवादिया द्वारा जिला मंच इटावा में परिवाद प्रस्तुत किया गया। विपक्षी को नोटिस जारी होने पर भी उनकी तरफ से कोई उपस्थित नहीं हुआ। जिला मंच ने प्रार्थिया के पक्ष में निर्णय देते हुए विपक्षी को 100/- रुपये हर्जाने के अदा करने के आदेश दिये।

जिला मंच द्वारा दिये गये निर्णय से असंतुष्ट होकर प्रार्थिया ने राज्य आयोग उत्तर प्रदेश में अपील की। अपील की सुनवाई करते हुए माननीय राज्य आयोग ने माना कि जिला मंच द्वारा उत्तम साबुन के उपयोग से प्रार्थिया को हुए नुकसान से सहमत होने के पश्चात् उसे हर्जाने के मात्र 100/- रुपये दिलाना कम है। प्रार्थिया ने अपने परिवार में पाँच मर्दों में 110/- रुपये का खर्चा बताया। जिसमें 22.50 सुबन का मूल्य, विपक्षी पक्षकारों को भेजे गये पंजीकृत पत्र के 24 रुपये, शपथ-पत्र के 12 रुपये, टाइपिंग के 50 रुपये तथा स्टाम्प के 1.50 रुपये व्यय किये गये। आयोग ने माना कि परिवादिया को 500 रुपये नुकसान के एवं 500 रुपये परिवाद व्यय के अदा किये जाने चाहिए। आयोग ने अपील खर्च के 1000/- रुपये

भी अदा करने के आदेश दिये।

इस प्रकार आपने देखा कि श्रीमती सरस्वती नारायण एक जागरूक उपभोक्ता है तथा उन्हें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का पूर्ण ज्ञान है। अतः उन्हें निर्माता धोखा नहीं दे सकता।

आज उपभोक्ता संरक्षण कानून को बने लगभग 16वर्ष बीत जाने के बाद भी आम उपभोक्ताओं को इसका लाभ नहीं मिल पा रहा है। ग्रामीण क्षेत्र के उपभोक्ताओं को इसकी अधिकाधिक जानकारी देने की आवश्यकता है क्योंकि ग्रामीण उपभोक्ता शिक्षा के अभाव में सबसे ज्यादा शोषित होता है। उपभोक्ता कानून की जानकारी आम उपभोक्ता तक पहुँचनी चाहिए ताकि इसका अधिकाधिक लाभ उपभोक्ताओं को मिल सके।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986की तरह ही भारत सरकार ने वर्ष 2005 में एक और महत्वपूर्ण अधिनियम 'सूचना का अधिकार अधिनियम 2005' पारित किया है। यह कानून आम नागरिक के साथ-साथ उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करने में अत्यन्त कारगर सिद्ध होगा। इसके अन्तर्गत भारत के प्रत्येक नागरिक को निम्नलिखित के बारे में सूचनाएँ प्राप्त करने का अधिकार है :

- (i) सरकार व किसी भी पंजीकृत संस्थान से प्रश्न पूछना एवं सूचना प्राप्त करना।
- (ii) किसी भी दस्तावेज की प्रतिलिपियाँ प्राप्त करना।
- (iii) किसी भी दस्तावेज का निरीक्षण करना।
- (iv) किसी भी कार्य का निरीक्षण करना।
- (v) किसी भी कार्य में प्रयोग लिये गये माल का नमूना प्राप्त करना।

प्रत्येक सूचना प्राप्त करने के लिए राजस्थान राज्य सरकार ने दस रुपये का शुल्क निर्धारित किया है। शुल्क नकद या पोस्टल ऑर्डर द्वारा संस्थान में सूचना प्राप्ति के आवेदन पत्र के साथ जमा करवाया जा सकता है। जन सूचना अधिकारी को आवेदन पत्र प्राप्ति के तीस दिन के अन्दर आवेदक को सूचना देनी होगी।

**महत्वपूर्ण बिन्दु :**

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986देश के सभी उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करता है।
2. इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं के अधिकारों को महत्व दिया है।
3. यह अधिनियम सभी वस्तुओं और सेवाओं पर लागू होता है। सिर्फ निःशुल्क वस्तुएँ एवं सेवाएँ इसके दायरे में नहीं आती है।
4. यदि कोई व्यक्ति क्रय की गई वस्तु या सेवा को पुनः बिक्री अथवा व्यापार के उद्देश्य से खरीदता है तो उस पर यह अधिनियम लागू नहीं होगा।
5. इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की समस्याओं का

निवारण करने हेतु तीन स्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना की व्यवस्था है।

6. इस अधिनियम द्वारा उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति हेतु बहुत कम समय लगता है।
7. शिकायत दर्ज कराने हेतु न्यायालय द्वारा कोई फीस नहीं ली जाती है अर्थात् यह निःशुल्क है।
8. 1986 में बना उपभोक्ता संरक्षण कानून आज भी जनता को लाभान्वित करने में सफल नहीं हो पाया है। अतः इस कानून के बारे में अधिकाधिक जानकारी आम उपभोक्ता तक पहुँचनी चाहिए।
9. भारत सरकार ने सन् 2005 में 'सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005' लागू किया है जिसके अन्तर्गत प्रत्येक नागरिक को किसी भी सरकारी एवं गैर सरकारी संस्थान से सूचना प्राप्त करने का अधिकार है। अतः प्रत्येक नागरिक जागरूक होकर आवश्यकतानुसार इस महत्वपूर्ण कानून का लाभ उठा सकता है। यह अधिनियम उपभोक्ता संरक्षण में मददगार सिद्ध होगा।

#### अभ्यासार्थ प्रश्न :

1. निम्न प्रश्नों के सही उत्तर चुनें :

- (i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम निम्न में से किस वर्ष में लागू किया गया :  
(अ) 1956 (ब) 1965  
(स) 1986 (द) 2001
- (ii) उपभोक्ता संरक्षण कानून का मुख्य उद्देश्य है :  
(अ) वस्तुओं को सस्ते दाम पर उपलब्ध करवाना  
(ब) नकली माल को पकड़वाना  
(स) उपभोक्ता को बेहतर संरक्षण देना  
(द) उपरोक्त सभी
- (iii) यह अधिनियम किस स्थिति में लागू नहीं होगा :  
(अ) वस्तु पुनः बिक्री या व्यापार के लिए खरीदी गई हो  
(ब) वस्तु में कोई दोष पाया गया हो  
(स) वस्तु व सेवा का उपभोग उपभोक्ता स्वयं कर रहा हो  
(द) वस्तु का मूल्य बढ़ाकर माँगा गया हो
- (iv) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत निम्न का प्रावधान है :  
(अ) अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना  
(ब) उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दिलाना  
(स) उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्र, सरल तरीके से तथा कम समय एवं खर्चों में दूर करना।  
(द) उपरोक्त सभी

(v) अर्द्धन्यायिक तंत्र के विभिन्न स्तर निर्भर करते हैं :

- (अ) वस्तु या सेवा की मात्रा पर
- (ब) मुआवजे के प्रकार पर
- (स) मुआवजे की वित्तीय सीमा पर
- (द) वस्तु के क्षेत्र की सीमा पर

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये :

- (i) राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस ..... को मनाया जाता है?
- (ii) जिला मंच के निष्कर्षों को न मानने पर विरोधी पक्ष को न्यायालय द्वारा ..... मिल सकती है।
- (iii) उपभोक्ता को शिकायत के साथ एक ..... भी देना होगा।
- (iv) अपनी शिकायत की पुष्टि हेतु आपके पास सभी जरूरी ..... का होना आवश्यक है।
- (v) यदि मुआवजा 20,00,000 रु. से कम है तो अपनी शिकायत ..... में दायर करवायें।
- (vi) जब किसी वस्तु या सेवा में ..... पाया जाए तक शिकायत दर्ज करवायें।

3. निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये :

- (i) सुरक्षा का अधिकार
- (ii) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
- (iii) नियंत्रित व्यापार नीतियाँ
- (iv) अर्द्धन्यायिक तंत्र

4. उपभोक्ता अपनी शिकायत को कब दर्ज करवा सकता है?

5. शिकायत दर्ज कराने से पहले उपभोक्ता को क्या आवश्यक कदम उठाने चाहिए?

6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ताओं को किस प्रकार बेहतर संरक्षण प्रदान किया जाता है?

7. उपभोक्ता कानून के लागू होने के इतने वर्षों बाद भी आज उपभोक्ताओं को इसका लाभ नहीं मिल पा रहा है, इसके कारणों की पुष्टि कीजिए।

#### उत्तरमाला :

1. (i) स (ii) स (iii) अ (iv) द (v) स
2. (i) 24 दिसम्बर (ii) सजा (iii) शपथ-पत्र (iv) दस्तावेजों (v) जिला मंच (vi) दोष

## Bibliography / ग्रंथ सूची

- बेला भार्गव (1998) वस्त्र विज्ञान एवं धुलाई कला यूनिवर्सिटी बुक हाऊस, जयपुर
- बेला भार्गव (2012) गृह प्रबन्ध, साधन व्यवस्था एवं आन्तरिक सज्जा, यूनिवर्सिटी बुक हाऊस, जयपुर
- माया चौधरी, मधु शर्मा एवं ऋतु सिंघवी (2008), गृह विज्ञान (भाग 1 व 11), माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, राजस्थान, अजमेर
- वृन्दा सिंह (2011), आहार एवं पोषण विज्ञान, पंचशील प्रकाशन, जयपुर
- वृन्दा सिंह (2011), गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा, पंचशील प्रकाशन, जयपुर
- वृन्दा सिंह (2011), वस्त्र विज्ञान एवं परिधान, पंचशील प्रकाशन, जयपुर
- Bhargava B. (2008) Family Resource Management & Interior Decoration, University Book House (P) Ltd. Jaipur.
- Das, A. Gupta, P and Banerjee, A (2000) Text Book of Home Science. Class XII, Arya Depot, New Delhi.
- Deulkar, D. (1998) Household Textiles and Laundry Work, Atma Ram & Sons, Delhi.
- Gopalan C., Shastri, Rama B. V. and Bala Subramanian, S.C. (2004). Nutritive Value of Indian Foods, NIN, ICMR, Hyderabad.
- ICMR (2010). Nutrient requirement and recommended dietary allowances for Indian Council of Medical Research, New Delhi.
- Jacob, T. (1976) Food adulteration, The MacMillan Company of India Ltd. Delhi.
- Khanna, K. (1997). Text Book of Nutrition and Dietetics, Phoenix Publishing House