# 34. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम
# Consumer Protection Act

आज उपभोक्ता संरक्षण द्वारा उपभोक्ता काफी सजग एवं जागरूक हो गया है। लेकिन विक्रेता, व्यापारी, निर्माता, उत्पादक आदि उपभोक्ता को विभिन्न तरीकों से ठगते हैं। उत्पादक विभिन्न तरकीबें अपनाकर बाजार में मिलावटी खाद्य पदार्थ, दोषपूर्ण उपकरण, गलत माप-तोल का प्रयोग, नकली मानक चिह्न का प्रयोग आदि द्वारा उपभोक्ता को आसानी से धोखा देता है। इन सभी गलत-गलत प्रवृत्तियों पर नियंत्रण रखने के लिए सरकार ने अनेक कानून और अधिनियम बनाये हैं। सरकार हर सम्भव प्रयास करती है कि उपभोक्ता का विक्रेता या व्यवसायी के हाथों शोषण नहीं हो। जो प्रत्यक्ष रूप से उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करते हैं।

उपरोक्त के हित में सरकार द्वारा बनाये गये विभिन्न कानून व

**चित्र 34.1 उपभोक्ता संरक्षण**

अधिनियम निम्नानुसार हैं :-

**1. खाद्यान्न मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम 1954 :-** भारत सरकार ने 1954 में खाद्य पदार्थों में मिलावट की रोक होतु कानून बनाया 'खाद्य पदार्थ निषेध अधिनियम 1954' कहते हैं। यह अधिनियम 1 जून, 1955 से लागू किया गया। इस अधिनियम के अनुसार सभी प्रकार के खाद्य पदार्थों का न्यूनतम स्तर निर्धारित किया गया है। बाद में इस नियम का संशोधन वर्ष 1968एवं 1973 में किया गया है। कोई भी भोज्य पदार्थ जो खाद्य पदार्थ निषेध अधिनियम (P.F.A.) द्वारा बनाये गये न्यूनतम स्तर के अन्तर्गत नहीं आता, उसे मिलावट माना जाता है।

इस अधिनियम के द्वारा सरकार निम्न कार्यवाही करती है :-

(i) मिलावट और गलत प्रस्तुतीकरण पर प्रतिबन्ध लगाना।

(ii) उपभोक्ता को वस्तु के उपभोग सम्बन्धी पूर्ण जानकारी दिलाना।

(iii) उपभोक्ता के लिए शुद्ध खाद्य-पदार्थों की व्यवस्था करवाना।

(iv) मिलावट करने वाले व्यापारियों को दण्ड देना।

(v) उपभोक्ता को मिलावटी वस्तुओं के उपभोग से बचाना।

(vi) खाद्य पदार्थों का न्यूनतम स्तर बनाये रखना।

केन्द्रीय सरकार ने खाद्यान्नों के स्तर को प्रमाणित करने के लिए समितियों, केन्द्रीय खाद्यान्नों, प्रयोगशाला एवं अखिल भारतीय स्वच्छता एवं स्वास्थ्य संस्थाओं की स्थापना की है। इनका मुख्य कार्य खाद्यान्नों के नमूनों का विश्लेषण करना तथा उन्हें प्रमाणित करना है। प्रत्येक जिला स्तर पर खाद्य सामग्री के नमूने को खाद्यान्न प्रयोगशाला स्थापित है जहाँ पर विश्लेषणकर्त्ता नियुक्त हैं ताकि कोई भी व्यक्ति खाद्यान्न नमूनों की जाँच करवा सके। यदि जाँच रिपोर्ट में खाद्य पदार्थ में मिलावट सिद्ध होती है, तो उस विक्रेता/व्यापारी के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही की जा सकती है।

**2. औषधि एवं मादक पदार्थ अधिनियम 1940 :-** इस अधिनियम के अन्तर्गत औषधियों एवं मादक पदार्थों के गुणों की जाँच की जाती है। इसके अन्तर्गत वे सभी औषधियों एवं मादक पदार्थ आते हैं जो अपने देश में बनाये गये होते हैं अथवा आयात किये हुए होते हैं। उन पर सम्पूर्ण

सूचना सहित लेबल लगाना अनिवार्य है। लेबल पर औषधि में काम आने वाली सामग्री, मात्रा, उपभोग विधि, निर्माण तिथि, उपयोग की अन्तिम तिथि, उत्पादन का नाम व पता आदि सूचनाएँ अंकित करना अनिवार्य है। यह सब जानकारी उपभोक्ता के मार्गदर्शन के लिये दी जाती है। नियमों में समय-समय पर संशोधन किये जाते हैं। यदि औषधियां एवं मादक पदार्थ प्रमाणित स्तर से निम्न स्तर की पायी जाती है तो निर्माता से लाइसेन्स छीन लिया जाता है तथा एक वर्ष का कठोर कारावास एवं नियमानुसार जुर्माना भी लिया जा सकता है।

**3. भार एवं माप अधिनियम 1956व 1976:-** माप-तोल अधिनियम सर्वप्रथम भारत सरकार द्वारा 1956में पारित किया गया। इसके अन्तर्गत मैट्रिक प्रणाली को अपनाया गया तथा मापने के लिए लीटर, मिलीलीटर, मीटर एवं सेन्टीमीटर का उपयोग किया गया। इसी तरह तोलने के लिए किलोग्राम, ग्राम क्विण्टल का उपयोग किया जाने लगा। व्यापारी को प्रमाणित वजन को ही काम में लेना चाहिए।

इसअ धिनियमम ेंप त्थरके ब ाट,ि सक्कोंअ ादिक ाप्ऱयोग अपराध है। प्रत्येक उत्पादक पर सही नाप-तोल अंकित करना आवश्यक है।

* बाट तथा माप अधिनियम-1976
* बाट तथा माप मानक (पैकेज वस्तुएँ नियम) 1977
* बाट तथा मानक (प्रवर्तन) अधिनियम-1985

उपरोक्त अधिनियमों के अनुसार ऐसे बाट-माप का प्रयोग करना जो मानक के अनुरूप नहीं है, बाट-माप के मानक में परिवर्तन करना, पैकेज पर पूरी जानकारी नहीं देना तथा बाट-माप कार्यालय अधिकारियों के कार्य में बाधा डालना अपराध है।

**4. बाजार एवं श्रेणीकरण अधिनियम 1937 :-** यह अधिनियम भारत सरकार ने 1937 में पारित किया। यह अधिनियम विशेष रूप से फल, फल से निर्मित पदार्थ, आलू, चावल, कॉफी, मक्खन, गेहूँ, गेहूँ का आटा, गुड़, वनस्पति तेल, कपास, जूट, लाख, तम्बाकू, ऊन, चन्दन की लकड़ी, कच्चा चमड़ा आदि पदार्थों पर यह नियम लागू होता है। इस अधिनियम में उपभोग वस्तुओं की शुद्धता गुणवत्ता उनके गुणों के अनुसाार श्रेणी तथा अंक प्रदान किये जाते हैं। वस्तु के पैकेट पर A, B, C या 1, 2, 3 या एक्सपोर्ट क्वालिटी अंकित किया जाता है।

**5. कृषि उत्पादों के ग्रेडिंग एवं मार्केटिंग अधिनियम 1937 :-** इस अधिनियम के अनुसार सभी भोज्य पदार्थों की गुणवत्ता एवं पौष्टिकता को बनाये रखने के लिए एक निश्चित मानक तैयार किया गया है, जो इस बात की गारण्टी देता है कि इस चिह्न के बने उत्पाद के सेवन से स्वास्थ्य पर किसी भी तरह का कोई प्रतिकूल, हानिकारक या घातक परिणाम नहीं पड़ेगा। वस्तुओं की शुद्धता एवं गुणवत्ता के आधार पर उन्हें श्रेणीबद्ध किया जाता है। जिन व्यापारियों को इस स्तर को उपभोग में लाने की अनुमति दी जाती है वे अपनी वस्तुओं पर तथा पैकिंग पर एगमार्क (AGMARK) का प्रयोग कर सकते हैं। परन्तु यह चिह्न तभी दिया जाता है जब भोज्य पदार्थ एगमार्क द्वारा निर्धारित मानक से सम्बन्धी सभी शर्तों को पूरा करता है, अथवा यह चिह्न नहीं दिया जाता है।

**6. भारतीय मानक संस्थान अधिनियम 1952, भारतीय मानक ब्यूरो 1986:-** यह देश की एक अति महत्त्वपूर्ण संस्थान है जिसका मुख्य उद्देश्य गुणवत्ता नियंत्रण एवं पदार्थ के मानक को बनाये रखना है। इसके अन्तर्गत कई वस्तुएँ जैसे-खाद्य पदार्थ, पीने का पानी, विद्युत सामग्री, इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तुएँ, बर्तन, साइकिल आदि सम्मिलित हैं। इस अधिनियम के अन्तर्गत विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का स्तर क्या होना चाहिए तथा वस्तु अमुख स्तर की है या नहीं की जाँच की जाती है। संस्थान निर्धारित स्तर की वस्तुओं के लिए प्रमाणित चिह्न आई.एस.आई. (ISI) प्रदान करता है। संस्था सिर्फ उन्हीं निर्माताओं को इस चिह्न को अंकित करने का लाइसेंस देती है, जो सामान्य उपभोक्ता के हितों की रक्षा करते हैं। मादक पदार्थ व नशीली दवाओं पर इसका प्रयोग नहीं किया जाता है।

प्रमाणीकरण का मुख्य उद्देश्य वस्तुओं का माप, आकार, क्षमता आदि इस प्रकार की हो जो उपभोग में सुविधा प्रदान करे। वस्तु के गुण विशेषताएँ, उपभोगकर्ता की सुरक्षा, परीक्षण की विधि आदि का विशेष ध्यान रखा जाता है। भारतीय मानक संस्थान ने आई.एस.आई. (ISI) मार्क लगाने हेतु लाइसेंस दे रखा है, उसके लिए यह अति आवश्यक है कि वस्तु के निर्माण में कच्चे पदार्थों से लेकर अन्तिम तैयार पदार्थों तक तथा उसके बाद संग्रहण करते समय भी गुणवत्ता नियंत्रण पर प्रतिदिन नियमित रूप से ध्यान दें। प्रमाणीकरण के लिए समय-समय पर निरीक्षकों द्वारा जाँच की जाती है। किसी भी प्रकार की लापरवाही या असावधानी से वस्तु की गुणवत्ता में अन्तर आ जाता है, शिकायत या दोष पाये जाने पर लाइसेंस रद्द कर दिया जाता है। यह अधिनियम इस बात की गारंटी देता है कि यदि आई.एस.आई. प्रमाणित वस्तु में कोई शिकायत या दोष पाया गया हो तो उपभोक्ता को वह वस्तु व्यापारी द्वारा बदल कर दी जाएगी। परन्तु यदि कोई निर्माता उपभोक्ता को ठगने के लिए नकली ISI चिह्न का उपयोग करता है तो उसे कानून द्वारा कठोर दण्ड दिये जाने का प्रावधान है।

**7. एकाधिकार और नियंत्रित व्यापार अधिनियम 1969** (संशोधन वर्ष 1984) **:-** बाजार में विक्रेता, उत्पादक या निर्माता के एकाधिकार को रोकने के लिए यह अधिनियम भारत सरकार द्वारा सन् 1969 में लागू हो गया है। यदि निर्माता किसी वस्तु पर एकाधिकार रखता है तो वह जनता से मनमाना धन वसूलता है। अतः उपभोक्ता के हितों को ध्यान में रखते हुए इस अधिनियम को बनाया गया ताकि कोई भी विक्रेता/निर्माता उत्पादक मनमाने तरीके से उपभोक्ता से पैसे नहीं ऐंठ सके। साथ ही स्वस्थ प्रतियोगिताव ालीब ाजारस् थापितक रनाए कह ेव स्तुओंक ेवि विध निर्माता/विक्रेता/उत्पादक हो तथा उपभोक्ता को वस्तु के चयन में सुविधा हो।

**8. आवश्यक वस्तुएँ अधिनियम 1955 :-** इस अधिनियम में सरकार

द्वारा उन सभी आवश्यक सामग्री जैसे–नमक, शक्कर, अनाज, तेल, कपड़ा, माचिस इत्यादि के उत्पादन एवं वितरण पर नियंत्रण का प्रावधान है ताकि वे वस्तुएँ जिनकी कमी हो उपभोग के लिए निम्न आय वाले समूह को आसानी से उचित मूल्य पर मिल सके। इसके अन्तर्गत प्रत्येक वार्ड में राशन की दुकान खोली जाती है। इसका मुख्य उद्देश्य यह है कि समस्त देश में जनता को सभी आवश्यक उपभोग की वस्तुएँ गुणों में अच्छी और कम कीमत में मिल सके। इसमें व्यापारियों को उन वस्तुओं की सूची तथा मूल्य सूची लगाना अनिवार्य कर दिया गया है जो सरकार द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम में निर्धारित की गई है।

**9. विद्युतीय उपकरण (गुणवत्ता नियंत्रण) अधिनियम 1976( संशोधित वर्ष 1981 ) :–** निम्न स्तरीय विद्युत घरेलू उपकरणों से दुर्घटना में वृद्धि को ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण हेतु यह नियम लागू किया। इसका मुख्य उद्देश्य यह है कि बाजार में सिर्फ उन्हीं उपकरणों की बिक्री हो जो सुरक्षित है। इस नियम के अन्तर्गत व्यापारी ऐसे घरेलू विद्युतीय उपकरणों का निर्माण, विक्रय अथवा वितरण हेतु संग्रह नहीं कर सकते जो आई.एस.आई. स्तर के न हों।

आपने पढ़ा है कि सरकार ने उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने हेतु विभिन्न कानूनों एवं नियमों की स्थापना की तथा समय की माँग के साथ उनमें परिवर्तन किये। इन कानूनों के रहते यह सोचा था कि उपभोक्ता का शोषण नहीं होगा और उत्पादक एवं उपभोक्ता के मध्य एक अच्छा सामंजस्य रहेगा। हालांकि इन कानूनों के अन्तर्गत व्यापारियों द्वारा गलत नीतियाँ अपनाने पर कारावास, जुर्माना या लाइसेंस रद्द करने का प्रावधान तो है, परन्तु उपभोक्ता को किसी प्रकार की राहत नहीं मिलती। उसके द्वारा व्यय किया गया धन तो व्यर्थ हो ही जाता है तथा कई बार दोषपूर्ण वस्तु या सेवा से उन्हें शारीरिक आघात भी पहुँचता है। ऐसी स्थिति से छुटकारा पाने हेतु सरकार ने इन सभी कानूनों के अलावा एक और कानून उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए बनाया जो सर्वाधिक प्रगतिशील एवं व्यापक कानून है –'**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम–1986**' कानून के अन्तर्गत उपभोक्ता के अधिकार, उद्देश्य तथा क्षतिपूर्ति के बारे में अगले अध्याय में विस्तार से पढ़ेंगे।

**चित्र 34.2 ग्राहक जागरूकता**

### महत्त्वपूर्ण बिन्दु :

1. जब कभी उपभोक्ता के साथ धोखा हो जाता है तो उसे उपभोक्ता संरक्षण कानून की सहायता लेनी पड़ती है।
2. उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार ने कई कानून बनाये हैं जो प्रत्यक्ष रूप से उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करते हैं।
3. सार्वजनिक उपभोग की आवश्यक वस्तुओं को समान रूप से कम कीमत पर उपलब्ध करवाना सरकार की जिम्मेदारी है।
4. वस्तुओं पर सूचक लेबल लगवाना, मात्रा तथा गुणों का गलत प्रस्तुतीकरण न हो, राशन की दुकानें खोलना, प्रमाणीकरण करवाना आदि सभी कार्य सरकार करवाती है ताकि उपभोक्ताओं की समस्याओं का निवारण किया जा सके।
5. सरकार ने उपभोक्ता के संरक्षण हेतु कई अधिनियम/कानून बनाये हैं। ये इस प्रकार हैं :–

(i) खाद्यान्न मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम, 1954
(ii) औषधि एवं मादक पदार्थ अधिनियम, 1940
(iii) भार एवं माप अधिनियम 1956, 1976
(iv) बाजार एवं श्रेणीकरण अधिनियम, 1937
(v) कृषि उत्पाद के ग्रेडिंग व मार्केटिंग अधिनियम, 1937
(vi) भारतीय मानक संस्थान अधिनियम, 1952, भारतीय मानक ब्यूरो, 1986
(vii) एकाधिकार एवं नियंत्रित व्यापार अधिनियम, 1969
(viii) आवश्यक वस्तुएँ अधिनियम, 1955
(ix) विद्युतीय उपकरण (गुणवत्ता नियंत्रण) अधिनियम, 1976, 1981
(x) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

### अभ्यासार्थ प्रश्न :

1. निम्न प्रश्नों के सही उत्तर चुनें :

(i) औषधियों में निर्धारित स्तर से नीचे गुण पाये जाने पर :

(अ) औषधि बाजार में बिकना बंद हो जाएगी

(ब) उपभोक्ता सतर्क हो जाएगा

(स) निर्माता से निर्माण अधिकार छीन लिया जाएगा

(द) उपरोक्त सभी

(ii) भार एवं माप अधिनियम में कितने कानून हैं :

(अ) दो (ब) पाँच

(स) तीन (द) सात

(iii) यह अधिनियम सभी प्रकार के भोज्य पदार्थों हेतु न्यूनतम स्तर निर्धारित करता है :

(अ) भारतीय मानक ब्यूरो, 1986

(ब) कृषि उत्पाद के ग्रेडिंग व मार्केटिंग अधिनियम, 1937

(स) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1954

(द) खाद्यान्न मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम, 1954

(iv) वस्तुओं को उनके गुणों के आधार पर :

(अ) श्रेणी तथा अंक प्रदान किये जाते हैं

(ब) मानक एवं प्रमाणीकृत किया जाता है

(स) चिह्न अंकित किये जाते हैं

(द) उपरोक्त सभी

(v) वस्तुओं का माप, आकार, क्षमता आदि इस प्रकार हो कि वह उपभोग में सुविधा प्रदान करे, यह उद्देश्य है :

(अ) श्रेणीकरण का

(ब) मिलावट नियंत्रण का

(स) नियंत्रित व्यापार का

(द) प्रमाणीकरण का

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये :

(i) ..... अधिनियम व्यापारियों के मध्य स्पर्धा को बढ़ावा देता है।

(ii) ..... प्रमाणित वस्तु में यदि कोई शिकायत या दोष पाया गया तो उसे वह वस्तु व्यापारी द्वारा बदल कर दी जाएगी।

(iii) वस्तुएँ उपभोग के लिए निम्न आय वाले समूह को आसानी से उचित मूल्य पर मिल सके, इसके लिए सरकार ने ..... की दुकानें खोली हैं।

(iv) कृषि उत्पाद के ग्रेडिंग व मार्केटिंग अधिनियम, 1937 के अन्तर्गत ..... चिह्न के प्रयोग की अनुमति दी जाती है।

(v) बाट-माप के मानक में ..... करना अपराध है।

(vi) कोई भी भोज्य पदार्थ अधिनियम के अन्तर्गत दिये गये स्तर के अनुरूप नहीं होता तो उसे ..... माना जाता है।

3. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये :

(1) उपभोक्ता संरक्षण हेतु कानून

(2) आवश्यक वस्तुओं का वितरण एवं नियंत्रण

(3) वस्तुओं का श्रेणीकरण

(4) उच्च स्तरीय वस्तुएँ

4. उपभोक्ताओं को कानून का सहारा क्यों लेना पड़ता है?

5. किसी एक अधिनियम के बारे में विस्तार से लिखिये?

6. यदि किसी भोज्य पदार्थ में मिलावट है तो उसका पता कैसे लगाया जाए?

7. एक पैकेट पर कौन-कौन सी सूचनाएँ आवश्यक हैं?

**उत्तरमाला :**

1. (i) स (ii) स (iii) द (iv) अ (v) द

2. (i) एकाधिकार एवं नियंत्रित व्यापार अधिनियम, 1969

(ii) आई.एस.आई. (iii) राशन (iv) एगमार्क

(v) परिवर्तन (vi) मिलावटी