

उपभोक्ता अधिकारों का संरक्षण एक दृष्टि

कैलाश चन्द्र मीना*

प्रस्तावना

उपभोक्ता बाजार से अपनी आवश्यकता के अनुसार वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करता है, और उपभोग करता है जिससे उसका व्यक्तित्व विकास हो सके। उपभोक्ता बड़ी उम्मीदों एवं इच्छाओं की पूर्ति करने के उद्देश्य से बाजार से मुद्रा रूपी भुगतान कर वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करता है। इससे उसकी भावनाएँ भी जुड़ी होती हैं। लेकिन खरीदा गया। उत्पाद उपभोग योग्य नहीं निकला या खरीदते समय उपभोक्ता से उत्पाद निर्माता या विक्रेता ने जो वादा किया था, उसके अनुरूप उसे वह उत्पाद का उपभोग करने पर संतुष्टि नहीं मिलती है, तो उस उपभोक्ता के साथ जो वादा खरीदते समय विक्रेता द्वारा किया गया था, उपभोक्ता को इस तरह की स्थितियों में राहत तभी मिल सकती है, जब उपभोक्ता स्वयं उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जानते हों और सजग हों।

उपभोक्ता की स्थिति आज भी किसी से छुपी नहीं है। उसे एक नहीं अनेक प्रकार से लूटा जाता रहा है। कभी कम माप तोल के कारण, तो कभी वस्तुओं की घटिया किस्म के कारण, कभी मिलावट करके, तो कभी नकली वस्तुएँ उपलब्ध करके, कभी वस्तुओं की कालाबाजारी करके, या जमाखोरी करके, कभी समय पर माल या सेवा उपलब्ध नहीं करके तो कभी माल की पूरी मात्रा उपलब्ध नहीं करके उपभोक्ता का शोषण किया जाता रहा है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ता के शोषण के विरुद्ध एक कारगर प्रयास है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 24 दिसम्बर 1986 में लागू हुआ। इस अधिनियम में 1993 व 2002 में महत्वपूर्ण संशोधन किए गए। भारतीय संसद में उपभोक्ता संरक्षण विधेयक पारित कर राष्ट्रपति द्वारा हस्ताक्षर के बाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 भारत में लागू हुआ। उपभोक्ता जब अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए बाजार से वस्तुओं एवं सेवाओं का क्रय करता है और अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप उन उत्पादों एवं सेवाओं का उपभोग करता है, और आत्म संतुष्टि प्राप्त करना चाहता है। तो इसके लिए वह उस वस्तु एवं सेवाओं के निर्धारित मूल्य का भुगतान करता है। लेकिन कई बार जब वह बाजार से उत्पाद एवं सेवाओं का क्रय करता है, तो जिस उद्देश्य की पूर्ति के लिए उसने वह उत्पाद क्रय किया है वह पूरा नहीं होता है और निर्धारित मूल्यों का भुगतान करने के बाद भी वह ठगा सा महसूस करता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में ऐसे उपभोक्ताओं को वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय कर उपयोग करने के सम्बंध में उनके अधिकारों को संरक्षण प्रदान किया गया है।

* सहायक आचार्य, व्यावसायिक प्रशासन विभाग, स्व. राजेश पायलट राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, बाँदीकुई, दोसा, राजस्थान।

अधिनियम के उद्देश्य

इस अधिनियम के विधेयक को संसद में प्रस्तुत करते समय निम्नलिखित उद्देश्य बताये गये थे :

- उपभोक्ता के अधिकारों का संरक्षण एवं संवर्द्धन करना ।
- उपभोक्ता के हितों एवं अधिकारों के संरक्षण हेतु परिषदों की स्थापना करना
- उपभोक्ता विवादों का निपटारा करना
- उपभोक्ता विवादों को शीघ्रता एवं सरलता से हल करवाना
- उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए अर्द्धन्यायिक मशीनरी की व्यवस्था करना ।

उपभोक्ता के अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ता के माल एवं –सेवा के उपभोग करने के सम्बंध में निम्नलिखित अधिकार हैं—

- सुरक्षा का अधिकार – उपभोक्ता को ऐसी वस्तुओं एवं सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त करने का अधिकार जिनसे उसके शरीर एवं सम्पत्ति को हानि उत्पन्न हो सकती है।
- चुनाव या पसन्दगी का अधिकार – उपभोक्ताओं को बाजार से अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप वस्तुओं एवं सेवाओं को पसन्द कर खरीदने का अधिकार है।
- जानने का अधिकार – उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ता की वस्तु एवं सेवाओं की गुणवत्ता सम्बंधी बातों को जानने का अधिकार दिया गया है।
- सुनवाई का अधिकार – उपभोक्ता का यह अधिकार उसे अपनी बात या शिकायत उचित मंच पर कहने का अधिकार देता है।
- उपचार का अधिकार – यह अधिकार उपभोक्ता को अपनी शिकायतों के सम्बंध में उचित एवं न्यायपूर्ण उपचार प्रदान करता है।
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार – उपभोक्ता को यह अधिकार वस्तुओं एवं सेवाओं के क्रय करते समय जागरुक रखने में सहयोग करता है।
- मूल्य या प्रतिफल का अधिकार – यह अधिकार उपभोक्ता को वस्तुएँ सेवा के क्रय मूल्य का भुगतान करने के बदले पर्याप्त प्रतिफल प्राप्त करने पर जोर देता है।
- स्वस्थ वातावरण का अधिकार – इस अधिकार के द्वारा उपभोक्ता को एक स्वस्थ वातावरण प्रदान किया जाता है।

जागरुक उपभोक्ता बने कैसे?

उपभोक्ताओं को अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए बाजार से वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करते समय क्रेता सावधान रहे। सिद्धांत को ध्यान में रखना चाहिए। वस्तु एवं सेवाओं का क्रय करते समय विक्रेता को मुद्रा का भुगतान करते समय उत्पाद गुणवत्ता, किस्म, ट्रेडमार्क, निर्माणीकरण में प्रयोग की गयी सामग्री के बारे में जानकारी करके ही क्रय किया जाना चाहिए।

आज ऑनलाईन तथा ऑफलाईन दोनों तरीकों से निर्माताओं द्वारा उत्पाद एवं सेवाओं का विक्रय किया जा रहा है, ऐसे में उपभोक्ताओं को उत्पाद एवं सेवाओं के सम्बंध में संतुष्ट होने पर क्रय करना चाहिए और साथ ही उन्हें क्रय बिल को प्राप्त करना चाहिए। जिससे किसी भी प्रकार से विवाद होने पर उन्हें होने वाली क्षतिपूर्ति प्राप्त करने में सहयोग प्राप्त हो।

अपील कहां की जा सकती हैं

उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण या समाधान के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक व्यवस्था कर रखी है। केन्द्र सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण (जिला आयोग, राज्यआयोग तथा और राष्ट्रीय आयोग के अधिकार क्षेत्र) नियम 2021 अधिसूचित किए जो इस प्रकार हैं—

- जिला मंच – 50 लाख रुपये
- राज्य आयोग – 50 लाख रुपये से अधिक तथा 2 करोड़ रुपये तक
- राष्ट्रीय आयोग – 2 करोड़ से अधिक

यह भी ध्यान में रखें

- हमेशा लाइसेंसधारी विक्रेता से माल क्रय करें।
- उत्पादों के निर्माण की उपभोग की तिथि देखें।
- कैश मीमो और एस्टीमेट में अंतर को समझें
- ऑनलाइन शोपिंग विश्वसनीय वेबसाइटों से ही करें।
- किसी भी आनलाइन शोपिंग के लिंक पर पूर्ण जानकारी के बाद क्लिक करें।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. समाचार पत्रों में छपी आलेख
2. पत्रिकाओं में प्रकाशित आलेख
3. ऑनलाइन वेबसाइट पर जागरूक लेख और निराकरण
4. व्यापारिक संन्धियम आरबीडी
5. व्यापारिक पत्रिकाएँ

