Notes BY: AKHILESH KUMAR(Guest Teacher)

DEPARTMENT OF COMMERCE

JANTA KOSHI COLLEGE BIRAUL, DARBHANGA

FOR-LNMU B. COM PART -2 Hons paper -III Business and Regulatory Framework unit-iii consumer protection Act, 1986

प्रश्न 44, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 क्या है? उपभोक्ता के अधिकारों को समझाइये।

उत्तर–

उपभोक्ता के अधिकार (Rights of a Consumer)

एक सामान्य उपभोक्ता को विशिष्ट अधिनियमों, भारतीय संविधान तथा, विभिन्न न्यायालयों द्वारा दिये गये निर्णयों के अनुरूप, निम्न प्रमुख अधिकार प्राप्त हैं:

1.सुरक्षा का अधिकार (The Rights to Safety)- सुरक्षा के अधिकार से आशय ऐसे अधिकार से है जो उपभोक्ता को

ऐसी सभी वस्तुओं के विपणन के लिये सुरक्षा प्रदान करने में । सहायक है जो कि उसके स्वास्थ्य एवं जीवन के लिये खतरनाक अथवा हानिकारक सिद्ध हो सकती हैं; जैसे-वस्तुओं में मिलावट एवं खतरनाक रसायन आदि।

उपभोक्ता इस अधिकार के द्वारा खराब एवं दुष्प्रभावी खाद्य वस्तुओं (खराब ब्रेड, बटर, ‘ जैम आदि), नकली दवाओं, घटिया यंत्रों एवं उपकरणों (स्टोव, प्रेस, मिक्सर आदि) सभी वस्तुओं से होने वाली धन, स्वास्थ्य एवं शरीर की हानि से सुरक्षा प्राप्त कर सकता है।

2.चुनाव या पसन्द का अधिकार (The Right to a choice)- एक उपभोक्ता अपनी आवश्यकता एवं इच्छानुसार वस्तुओं और सेवाओं का चयन करने के लिये स्वतन्त्र होता है। उसे किसी वस्तु या सेवा को क्रय करने के लिये बाध्य नहीं किया जा सकता। कोई भी व्यक्ति उसकी पसन्द को अनावश्यक एवं अनुचित ढंग से प्रभावित करता है तो यह उसके अधिकार में हस्तक्षेप (विन) माना जाता है।

संक्षेप में, उपभोक्ता अपने इस अधिकार के अन्तर्गत विभिन्न निर्माताओं द्वारा निर्मित विविध ब्राण्ड, किस्म, गुण, रूप, रंग, आकार तथा मूल्य की वस्तुओं में से किसी भी वस्तु का चुनाव करने के लिये स्वतन्त्र है।

3. सूचना पाने का अधिकार (The right to be informed)- उपभोक्ता को वे सभी आवश्यक सूचनाये भी प्राप्त करने का अधिकार होता है जिनके आधार पर वह वस्तु या सेवा खरीदने का निर्णय कर सके। ये सूचनाये वस्तु की किस्म, मात्रा, प्रभावोत्पादकता (Potency), शुद्धता, प्रमाप, मूल्य आदि के सम्बन्ध में हो सकती हैं।

सूचना प्राप्त करने का उपभोक्ता का अधिकार उसे कपट, मिथ्या कथन एवं भ्रामक सूचनाओं, झूठे एवं मिथ्या विज्ञापनों एवं अन्य अनुचित व्यवहारों के प्रति सुरक्षा प्रदान करने से सम्बन्धित है।

4. सुनवाई या कहने का अधिकार (The right to be heard)- उपभोक्ता का यह अधिकार उस अपनी बात या शिकायत उचित मंचों पर कहने या प्रस्तुत करने का

अधिकार देता है। दूसरे शब्दों में, उपभोक्ता को अपने हितों को प्रभावित करने वाली सभी बातों को उपयुक्त मंचों के समक्ष प्रस्तुत करने का अधिकार है। वे अपने इस अधिकार का उपयोग करके व्यवसायी एवं सरकार को अपने हितों के अनुरूप निर्णय लेने तथा नीतियाँ बनाने लिये बाध्य कर सकते हैं। उपभोक्ता के इस अधिकारं की रक्षा के लिये सरकार कानूनी रूप से सुनवाई की व्यवस्था करती है।

5.उपचार का अधिकार (The Right to be Redressed)- उपभोक्ता का यह अधिकार उसे अपनी परिवेदनाओं एवं शिकायतों का उचित एवं न्यायपूर्ण उपचार अथवा समाधान प्रदान करता है। इस अधिकार के अन्तर्गत वह न्यायालय की शरण ले सकता हैं इस अधिकार से उपभोक्ताओं को व्यवसायी के अनुचित एवं अनैतिक व्यवहार अथवा अनुचित एवं अनैतिक शोषण से मुक्ति मिल सकती है।

संक्षेप में, यह अधिकार उसे यह आश्वासन प्रदान करता है कि क्रय की गई वस्तु या सेवा उचित, न्यायोचित एवं

संतोषजनक ढंग से उपयोग में नहीं लाई जा सकेगी तो उसकी उसे उचित क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार होगा।

6.उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (The Right to Consumer Education- इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को उन सब बातों की शिक्षा या जानकारी प्राप्त करने का अधिकार होता है जो एक उपभोक्ता के लिये आवश्यक होती हैं। वस्तुतः यह अधिकार उपभोक्ता को शोषण से मुक्ति दिलाने तथा हितों की रक्षा हेतु शिक्षा प्राप्त करने से सम्बन्धित है। उदाहरण के लिये, जीरा, धनिया, मिर्च आदि मसालों में मिलावट की जाँच कैसे करें? कम नाप-तौल की पकड़ कैसे करें? इत्यादि के सम्बन्ध में यह शिक्षा उपभोक्ताओं को सरकारी तथा गैर-सरकारी प्रचार माध्यमों द्वारा दी जा सकती है।

7. मूल्य या प्रतिफल का अधिकार (The right to value)- उपभोक्ता यह अपेक्षा करने का अधिकार भी रखता है कि उसे उसके द्वारा चुकाये गये, धन का पूरा मूल्य मिल सकेगा। वस्तुत: उपभोक्ता का यह अधिकार

उसे व्यवसायों द्वारा विक्रय के दौरान या विज्ञापन में किये गये वायदों तथा जगाई गई आशाओं को पूरा करवाने का अधिकार प्रदान करता है।

8. स्वस्थ वातावरण का अधिकार (The right to a healthy environment)- इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता व्यवसायी से ऐसे स्वस्थ भौतिक वातावरण की अपेक्षा करता है। जिससे उसके जीवन किस्म में सुधार हो सके। ___ इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता व्यवसायी से अपेक्षा करता है कि वह ऐसी निर्माण प्रक्रिया या तकनीक को अपनायेगा, ऐसी सामग्री एवं साधनों का उपयोग करेगा, ऐसे पैकज को अपनायेगा, जिससे देश के भौतिक वातावरण (जल, वायु, ध्वनि) को किसी भी प्रकार हानि नहीं होगी। इसके अतिरिक्त वह यह भी अपेक्षा करता है कि इन वस्तुओं एवं सेवाओं के उपयोग से उसे अधिक उच्च किस्म का जीवन जीने में मदद मिलेगी। । भारत के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 6 के अन्तर्गत उपभोक्ता के उपर्युक्त प्रथम सात अधिकारों का उल्लेख किया गया है, किन्तु अन्तिम तथा आठवें

अधिकार स्वस्थ पर्यावरण के अधिकार को अभी तक अधिनियम में शामिल नहीं किया गया है। आशा है कि भविष्य में इसे भी सम्मिलित कर लिया जायेगा। वस्तुतः वर्तमान में उपभोक्ताओं के इस अधिकार की सुरक्षा के लिये राष्ट्रीय तथा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर विभिन्न कदमों के उठाये जाने पर विशेष बल दिया जा रहा है।