By : Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
JK College Biraul Darbhanga
YouTube :A Commerce Education

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: उपभोक्ता संरक्षण से आप क्या समझते हैं? भारत मे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता को समझाइये?

उत्तर–

उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ एवं परिभाषा (Meaning and Definition of Consumer Protection)

उपभोक्ता संरक्षण का आशय ऐसे सभी उपायों से है जो उपभोक्ताओं की विक्रेताओं द्वारा किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के शोषण से रक्षा करते हैं।

दूसरे शब्दों में,

By : Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
JK College Biraul Darbhanga
YouTube :A Commerce Education

उपभोक्ता के आधारभूत अधिकारों एवं हितों को समुचित सुरक्षा प्रदान करना ही उपभोक्ता संरक्षण है। वस्तुतः उपभोक्ता संरक्षण एक व्यापक शब्द है जिसमें उन सभी उपायों को सम्मिलित किया जाता है , जो कि उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं हितों की रक्षा करने में सहायक हैं; जैसे-उपभोक्ता चेतना, उपभोक्ता शिक्षा, वैधानिक अधिनियम एवं नियमन, सार्वजनिक वितरण प्रणाली की स्थापना, प्रदूषण की रोकथाम के उपाय आदि।

श्रीमती रंगनाथन के अनुसार, "उपभोक्ता संरक्षण व्यावसायिक अन्यायों के विरुद्ध एक विरोध है और उन अन्यायों को ठीक करने का प्रयत्न है।" | **स्पष्ट है कि उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्ताओं को निर्माताओं, मध्यस्थों एवं व्यवसायियों - द्वारा किये जाने वाले शोषण के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करता है। यह उपभोक्ता के आधारभूत अधिकारों एवं हितों की रक्षा करता है।**

By : Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
JK College Biraul Darbhanga
YouTube :A Commerce Education

भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता अथवा महत्व (Need or Importance of Consumers Protection Act in India)

भारत में अधिकांश वस्तुओं में 'विक्रेता का बाजार' है। यहाँ के अधिकांश विक्रेता भ्रष्ट बेईमान, धोखेबाज एवं मुनाफाखोरी करने वाले हैं। हमारे यहाँ दैनिक जीवन तक में प्रयोग में आने वाली वस्तुओं में मिलावट, घटिया किस्म की दवायें एवं बिजली के उपकरण और खतरनाक रसायन से उपभोक्ताओं के जीवन को खतरा दिनो-दिन बढ़ता जा रहा है।

वस्तुतः अनुचित लाभ कमाने के लिये व्यवसायियों के अनुचित व्यवहारों ने उपभोक्ताओं के शोषण में वृद्धि की है। भारत का उपभोक्ता अशिक्षित, असंगठित, असहाय एवं अनुभवहीन है। अतएव उपभोक्ता शोषण से बचने के लिये उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को लागू किया जाना परमावश्यक है। भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता के प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं:

By : Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
JK College Biraul Darbhanga
YouTube :A Commerce Education

1. उपभोक्ताओं की व्यवसायियों की शोषण करने की प्रवृत्ति से रक्षा करने के लिये– आज व्यवसायियों ने उपभोक्ताओं का शोषण करने के लिये भिन्न-भिन्न तरीके निकाले हुये हैं; जैसे-कम तोलना, उपभोग की वस्तुओं में मिलावट करना, कृत्रिम कमी उत्पन्न कर देना, काला बाजारी करना आदि। भारत जैसे देश में जहाँ का उपभोक्ता अपेक्षाकृत अधिक असंगठित, अनपढ़ या कम पढ़ा-लिखा एवं अपने अधिकारों के प्रति कम जागरूक है, आसानी से व्यवसायियों की शोषण की प्रवृत्ति का शिकार बन जाता है। उसे व्यवसायियों की इस दूषित शोषण करने की मनोवृत्ति से बचाने के लिये भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की नितान्त आवश्यकता है।

2. उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के प्रति जागरूक करने के लिये– आज सामान्य उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति उदासीन है। या तो उसे अपने अधिकारों के प्रति जानकारी नहीं है अथवा यदि उसे थोड़ी-सी जानकारी है भी तो वह विभिन्न कारणों से अपने आपको पूर्णतः अकेला, असहाय

एवं निष्क्रिय अनुभव करता है। इस दृष्टि से भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता है।

3.सामाजिक उत्तरदायित्व के प्रति चेतना जगाने के लिये– व्यवसायियों में अपने सामाजिक उत्तरदायित्वों के प्रति चेतना जागृत कराने के दृष्टिकोण से भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता अनुभव की गई है।

4. आवश्यक सूचनायें उपलब्ध कराने के लिये– उपभोक्ताओं को आवश्यक सूचनायें उपलब्ध कराने की दृष्टि से भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता है।

5.परिवेदनाओं एवं शिकायतों का यथाशीघ्र निपटारा करने के लिये– उपभोक्ताओं को शिकायतें करने का न केवल मूलभूत अधिकार प्राप्त है वरन् उनकी शिकायतों का निपटारा यथाशीघ्र करने की भी व्यवस्था होनी चाहिये। इस दृष्टि से भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता है।

6. व्यवसाय की एकाधिकारी मनोवृत्ति से मुक्ति प्रदान करने के लिये– असंगठित उपभोक्ताओं को एकाधिकारी

व्यावसायिक संगठनों की शोषण रूपी मनोवृति का शिकार होना पड़ता है। व्यवसायियों की इस अनुचित एकाधिकारी मनोवृति का शिकार होने से उपभोक्ताओं को बचाने के लिये भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता है।

7. मानव कल्याण के लिये– हम सभी किसी न किसी रूप में उपभोक्ता ही तो हैं। मानवीय कल्याण की दृष्टि से भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम आवश्यक है।

8.अन्य कारण–

(i) निर्माताओं एवं उत्पादकों को उत्पाद की गुणवत्ता के प्रति जागरूक करने के लिये;

(ii) उपभोक्ता के उपभोग के स्तर को ऊँचा उठाने के लिये;

(iii) शुद्ध एवं गुणवत्ता वाली वस्तुओं के निर्माण एवं उत्पादन को प्रोत्साहित करने के लिये;

(iv) उपभोक्ता चेतना में वृद्धि करने के लिये

(v) वितरण प्रणाली के दोषों को दूर करने एवं उसे अधिक सुदृढ़ बनाने के लिये;

(vi) उपभोक्ताओं के जीवन-स्तर को ऊँचा उठाने के लिये;

(vii) उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझने के लिये;

(viii) सरकार को उपभोक्ताओं के प्रति जागरूक बनाये रखने के लिये।

नोट– उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिये भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 लागू किया गया। यह अधिनियम जम्मू एवं कश्मीर राज्य को छोड़कर सम्पूर्ण भारत में । जुलाई, 1987 से लागू हुआ है।