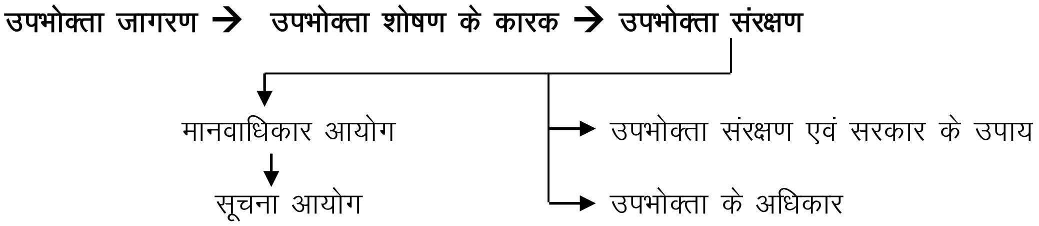
अध्याय–7

उपभोक्ता जागरण एवं संरक्षण



उपभोक्ता जागरण :

- व्यक्ति जब कोई वस्तु या सेवा अपने उपभोग या उपयोग के लिए खरीदता है, तो वह उपभोक्ता कहलाता है।
- **उत्पादक या विक्रेता :** जब उपभोक्ताओं (खरीदने वालों को) को गुणवत्तापूर्ण वस्तुएँ उपलब्ध नहीं करा पाते हैं तो उपभोक्ताओं में असंतोष होता है और वे शोषित महसूस करते हैं।
- विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस – 15 मार्च को मनाया जाता है।
- देश में उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए सरकार ने कई उपाय किये हैं। इसी दृष्टि से 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (Consumer Protection Act) पारित किया गया, जिसे संक्षेप में कोपरा (COPRA) कहते हैं।

उपभोक्ता शोषण के कारक :

उपभोक्ता शोषण के मुख्य कारक निम्नलिखित हैं :

- महंगी वस्तुओं में अन्य चीजों का मिलावट
- वस्तुओं के माप में हेरा–फेरी
- अच्छी वस्तुओं के स्थान पर कम गुणवत्ता वाली वस्तु देना
- ऊँची कीमते वसूल करना
- डुप्लीकेट (जाली) वस्तुएँ प्रदान करना इत्यादि।

उपभोक्ता संरक्षण :

उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सरकार द्वारा तीन प्रकार के उपाय किये गये हैं :–

1. **कानूनी उपाय :**
   उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1986) [COPRA]
   त्रिस्तरीय न्यायिक तंत्र – (i) राष्ट्रीय आयोग (देश स्तर पर) (ii) राज्य आयोग (राज्य स्तर पर) (iii) जिला फोरम (जिला स्तर पर)
2. प्रशासनिक उपाय (सार्वजनिक वितरण प्रणाली, जैसे – चावल, गेहूँ, चीनी, किरोसिन इत्यादि उचित मूल्य पर उपलब्ध कराना)
3. तकनीकी उपाय (उत्पादों या वस्तुओं की गुणवत्ता की जाँच कर मानक निर्धारित करना)

भारतीय मानक ब्यूरो (Bureau of Indian Standards Institutions, BIS) :

- इसे जिसे पहले भारतीय मानक संस्थान (Indian Standards Institutions, ISI) के नाम से जाना जाता था।
- इसका मुख्य कार्य विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं का मानक तैयार कर प्रमाणन योजना चलाना है।
- औद्योगिक एवं उपभोक्ता वस्तुओं के लिए ISI मार्क का प्रयोग होता है।
- कृषि उत्पादों के लिए एगमार्क का प्रयोग होता है।
- सोने और जेवरों को हॉलमार्क से पहचाना जाता है।

उपभोक्ता के अधिकार :

उपभेक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 6 के अंतर्गत उपभोक्ताओं को कुछ अधिकार दिये गये हैं। वे हैं '–

1. सुरक्षा का अधिकार (वस्तुओं या सेवाओं से शरीर या संपत्ति को हानि से बचाने के लिए यह अधिकार दिया गया है)।
2. सूचना पाने का अधिकार (वस्तुओं या सेवाओं को खरीदते समय उससे संबंधित जानकारी, जैसे – मूल्य, इस्तेमाल करने की अवधि, गुणवत्ता, अवयवों की सूची इत्यादि)
3. चुनाव या पसन्द करने का अधिकार (वस्तुओं के ब्रांड, किस्म, गुण, रंग इत्यादि पसन्द करने का अधिकार)
4. क्षतिपूर्त्ति का अधिकार (खरीदी गई वस्तु ठीक ढंग की नहीं होने पर उपभोक्ता को मुआवजे या क्षतिपूर्त्ति का अधिकार)
5. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (धोखाधड़ी से बचने के लिए एवं एक सजग उपभोक्ता बनने के लिए शिक्षा का अधिकार)

शिकायत कहाँ करें?

1. जिला फोरम : यदि क्षतिपूर्त्ति की राशि 20 लाख रूपये तक हो।
2. राज्य आयोग : यदि क्षतिपूर्त्ति की राशि 20 लाख से 1 करोड़ तक हो
3. राष्ट्रीय आयोग : यदि क्षतिपूर्त्ति की राशि 1 करोड़ से अधिक हो

मानवाधिकार आयोग :

- यह राष्ट्रीय स्तर की उच्चतम संस्था है।
- यह मानवीय अधिकारों की रक्षा एवं उनके हितों की सुरक्षा प्रदान करती है।

सूचना आयोग :

- उपभोक्ताओं को वस्तुओं एवं सेवाओं से संबंधित सूचना प्राप्त कराने के लिए गठित आयोग।
- राज्य स्तर पर राज्य सूचना आयोग।
- राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय सूचना आयोग।

◆◆◆