

उपभोक्ता अधिकार

इस अध्याय के सभी महत्वपूर्ण प्रश्न – उत्तर सहित। पहले खुद हल करने की कोशिश करो, फिर उत्तर मिलाओ।

अभ्यास प्रश्न-उत्तर (हर टॉपिक से)

» बाज़ार में उपभोक्ता की कमजोर स्थिति

प्रश्न 1 (आसान). अनुचित व्यापारिक प्रथा का एक उदाहरण बताओ।

उत्तर – मिलावटी सामान बेचना या कम तौलना।

प्रश्न 2 (आसान). बाज़ार में उपभोक्ता खुद को अकेला क्यों महसूस करता है?

उत्तर – क्योंकि विक्रेता ज़्यादा संगठित और शक्तिशाली होते हैं, और ग्राहक बिखरे हुए होते हैं।

प्रश्न 3 (मध्यम). अगर एक बड़ी कंपनी अपने प्रोडक्ट के बारे में झूठे विज्ञापन देती है, तो क्या यह उपभोक्ता की कमजोर स्थिति का फायदा उठाना है? कैसे?

उत्तर – हाँ, क्योंकि उपभोक्ता विज्ञापन पर भरोसा करते हैं और उन्हें सही जानकारी नहीं मिलती, जिससे वे गलत निर्णय लेते हैं। इससे कंपनी ज़्यादा पूंजी और शक्ति का उपयोग करके बाज़ार को प्रभावित करती है।

» उपभोक्ता शोषण के तरीके

प्रश्न 4 (आसान). अगर दुकानदार 100 ग्राम दाल कम तौल दे, तो यह किस प्रकार का शोषण है?

उत्तर – कम वज़न/मात्रा तौलना

प्रश्न 5 (आसान). किसी प्रोडक्ट पर लिखे दाम से ज़्यादा पैसे लेना किस तरह का शोषण है?

उत्तर – ज़्यादा शुल्क लेना

प्रश्न 6 (मध्यम). एक दवाई का विज्ञापन कहता है कि यह 1 दिन में आपकी बीमारी ठीक कर देगी, लेकिन ऐसा नहीं होता। यह कौन सा शोषण है?

उत्तर – भ्रामक विज्ञापन

प्रश्न 7 (कठिन). एक बिस्किट कंपनी जानबूझकर बिस्किट ऐसे बनाती है जो कुछ ही दिनों में खराब हो जाते हैं, ताकि ग्राहक को नया खरीदना पड़े। यह किस प्रकार का शोषण है?

उत्तर – दोषपूर्ण/खराब वस्तुएँ बेचना (ताकि ग्राहक को फिर से खरीदना पड़े)

» उपभोक्ता आंदोलन का उदय

प्रश्न 8 (आसान). भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत किस दशक में हुई?

उत्तर – 1960 के दशक में।

प्रश्न 9 (आसान). उपभोक्ता आंदोलन क्यों शुरू हुआ था? एक मुख्य कारण बताओ।

उत्तर – अनैतिक व्यापारिक प्रथाओं और उपभोक्ताओं के शोषण के कारण।

प्रश्न 10 (मध्यम). 1960 के दशक में किन-किन समस्याओं ने उपभोक्ता आंदोलन को जन्म देने में मदद की?

उत्तर – अत्यधिक खाद्य कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी और खाद्य पदार्थों में मिलावट।

प्रश्न 11 (कठिन). उपभोक्ता आंदोलन के शुरू होने से पहले, जब कोई उपभोक्ता किसी उत्पाद से असंतुष्ट होता था, तो वह आमतौर पर क्या करता था?

उत्तर – वह आमतौर पर उस ब्रांड का उत्पाद खरीदना बंद कर देता था या उस दुकान से खरीदारी बंद कर देता था, क्योंकि शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था नहीं थी।

» उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 (COPRA)

प्रश्न 12 (आसान). COPRA का पूरा नाम क्या है?

उत्तर – उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम

प्रश्न 13 (आसान). COPRA किस वर्ष में बनाया गया था?

उत्तर – 1986

प्रश्न 14 (मध्यम). COPRA को क्यों बनाया गया था? एक कारण बताओ।

उत्तर – उपभोक्ताओं को बाज़ार में धोखाधड़ी और शोषण से बचाने के लिए, और उनके अधिकारों की रक्षा के लिए।

प्रश्न 15 (कठिन). COPRA में किस वर्ष संशोधन किया गया था और क्यों?

उत्तर – COPRA में 2019 में संशोधन किया गया था ताकि इसे आज के आधुनिक बाज़ार और व्यापार पद्धतियों के अनुसार और अधिक प्रभावी बनाया जा सके।

» उपभोक्ता के अधिकार: सुरक्षा का अधिकार

प्रश्न 16 (आसान). सुरक्षा का अधिकार उपभोक्ता को किससे बचाता है?

उत्तर – जीवन और संपत्ति के लिए खतरनाक वस्तुओं और सेवाओं से।

प्रश्न 17 (आसान). क्या अस्पताल की लापरवाही पर भी सुरक्षा का अधिकार लागू होता है?

उत्तर – हाँ, बिल्कुल लागू होता है।

प्रश्न 18 (मध्यम). आप दुकान से एक खाने का सामान खरीदते हैं, जिसकी गुणवत्ता खराब है और वह आपकी सेहत खराब कर सकता है। आप अपने किस अधिकार का प्रयोग करेंगे?

उत्तर – सुरक्षा का अधिकार।

प्रश्न 19 (कठिन). प्रेशर कुकर में सेफ्टी वाल्व का सही होना क्यों महत्वपूर्ण है? यह किस अधिकार से जुड़ा है?

उत्तर – यह जीवन और संपत्ति की सुरक्षा के लिए महत्वपूर्ण है। यह 'सुरक्षा के अधिकार' से जुड़ा है, क्योंकि एक खराब वाल्व से बड़ी दुर्घटना हो सकती है।

» उपभोक्ता के अधिकार: सूचना का अधिकार

प्रश्न 20 (आसान). अगर आपको कोई उत्पाद खरीदने से पहले उसकी कीमत जाननी है, तो आप किस अधिकार का प्रयोग कर रहे हैं?

उत्तर – सूचना का अधिकार।

प्रश्न 21 (आसान). किसी बिस्किट पैकेट पर क्या जानकारी होनी चाहिए जो 'सूचना के अधिकार' में आती है?

उत्तर – निर्माण तिथि और समाप्ति तिथि (Expiry Date)।

प्रश्न 22 (मध्यम). रीमा ने एक ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइट से मोबाइल खरीदा, लेकिन बॉक्स पर मॉडल नंबर अलग था।

उसे किस अधिकार का उपयोग करना चाहिए?

उत्तर – उसे 'सूचना के अधिकार' का उपयोग करके सही मॉडल नंबर और उसकी स्पेसिफिकेशन्स की जानकारी मांगनी चाहिए, क्योंकि उसे गलत उत्पाद की जानकारी दी गई है।

प्रश्न 23 (कठिन). एक सरकारी अस्पताल में एक मरीज को गलत दवा दे दी गई, जिससे उसकी हालत और बिगड़ गई।

मरीज के परिवार को 'सूचना के अधिकार' का उपयोग कैसे करना चाहिए?

उत्तर – परिवार को RTI (सूचना का अधिकार) अधिनियम 2005 के तहत अस्पताल से मरीज के इलाज से संबंधित सभी जानकारी, जैसे - कौन सी दवा दी गई, डॉक्टर का नाम, इलाज का पूरा रिकॉर्ड, आदि की मांग करनी चाहिए, ताकि वे लापरवाही के खिलाफ कार्रवाई कर सकें।

» उपभोक्ता के अधिकार: चयन का अधिकार

प्रश्न 24 (आसान). अगर आप किराने की दुकान पर दाल खरीदने गए और दुकानदार ने आपको सिर्फ एक ही तरह की दाल खरीदने को कहा, तो क्या यह आपके किस अधिकार का उल्लंघन है?

उत्तर – चयन का अधिकार (Right to Choose)

प्रश्न 25 (आसान). आपको नया मोबाइल खरीदना है और बाज़ार में कई ब्रांड उपलब्ध हैं। आप अपनी पसंद का मोबाइल चुन सकते हैं, यह किस अधिकार के तहत आता है?

उत्तर – चयन का अधिकार (Right to Choose)

प्रश्न 26 (मध्यम). एक यात्री को एक शहर से दूसरे शहर जाने के लिए बस टिकट बुक करना था, लेकिन ऑनलाइन पोर्टल पर सिर्फ एक ही बस ऑपरेटर की बसें दिखाई दे रही थीं। क्या यह चयन के अधिकार का उल्लंघन है? समझाइए।

उत्तर – हाँ, यह चयन के अधिकार का उल्लंघन है क्योंकि यात्री को अपनी पसंद का बस ऑपरेटर या समय चुनने के लिए पर्याप्त विकल्प उपलब्ध नहीं कराए गए। अगर ऑनलाइन पोर्टल सिर्फ एक ही कंपनी के विकल्प दिखाता है, तो यह ग्राहकों को सीमित कर देता है।

प्रश्न 27 (कठिन). सरकार ने हाल ही में घोषणा की है कि किसी विशेष क्षेत्र में केवल एक ही इंटरनेट सेवा प्रदाता अपनी सेवाएं दे सकता है। उपभोक्ता के अधिकारों के संदर्भ में इस स्थिति का विश्लेषण करें।

उत्तर – यह सीधे तौर पर उपभोक्ता के 'चयन के अधिकार' का उल्लंघन है। एक ही सेवा प्रदाता होने से उपभोक्ताओं को अपनी पसंद का प्लान, स्पीड, या कीमत चुनने का विकल्प नहीं मिलेगा। इससे सेवा प्रदाता की मनमानी बढ़ सकती है और गुणवत्ता में कमी आ सकती है, क्योंकि उन्हें प्रतिस्पर्धा का डर नहीं होगा। स्वस्थ प्रतिस्पर्धा ही उपभोक्ताओं को बेहतर विकल्प और सेवाएँ देती है।

» उपभोक्ता के अधिकार: क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार

प्रश्न 28 (आसान). अगर आपने एक खराब प्रोडक्ट खरीद लिया है, तो आप किस अधिकार का उपयोग करेंगे?

उत्तर – क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार।

प्रश्न 29 (आसान). उपभोक्ता अपनी शिकायत कहाँ दर्ज करा सकता है?

उत्तर – उपभोक्ता अदालत या उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में।

प्रश्न 30 (मध्यम). एक दुकानदार ने आपको गलत जानकारी देकर एक प्रोडक्ट बेचा, जिससे आपको आर्थिक नुकसान हुआ। आप इस स्थिति में क्षतिपूर्ति कैसे प्राप्त कर सकते हैं?

उत्तर – आप पहले दुकानदार से बात कर सकते हैं। अगर वह नहीं मानता, तो आप उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकते हैं और सबूतों के साथ अपने नुकसान की भरपाई मांग सकते हैं।

» त्रिस्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र

प्रश्न 31 (आसान). अगर आपने 800 रुपये का एक खराब खिलौना खरीदा, तो आप किस आयोग में शिकायत करेंगे?

उत्तर – ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

प्रश्न 32 (आसान). राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में कितने रुपये तक के मामले सुने जाते हैं?

उत्तर – 1 करोड़ रुपये से अधिक और 10 करोड़ रुपये तक

प्रश्न 33 (मध्यम). मोहन ने एक बीमा पॉलिसी ली थी, जिसमें उसे 5 करोड़ रुपये का क्लेम मिलना था, लेकिन कंपनी ने देने से मना कर दिया। मोहन को किस आयोग में जाना चाहिए?

उत्तर – राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

प्रश्न 34 (कठिन). एक डेवलपर ने 15 करोड़ रुपये के फ्लैट्स बनाकर दिए, लेकिन उनमें कई structural defects निकले। सभी फ्लैट मालिकों की शिकायत किस आयोग में सुनी जाएगी?

उत्तर – राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

» जागरूक उपभोक्ता बनने के लिए आवश्यक बातें

प्रश्न 35 (आसान). आप खाने का तेल खरीद रहे हैं, किस मार्क (निशान) की जांच करेंगे?

उत्तर – Agmark

प्रश्न 36 (आसान). अगर आप सोने के आभूषण खरीद रहे हैं, तो कौन सा निशान देखेंगे?

उत्तर – Hallmark

प्रश्न 37 (मध्यम). एक उपभोक्ता के रूप में आपको कौन से दो सबसे महत्वपूर्ण अधिकार याद रखने चाहिए?

उत्तर – सूचना का अधिकार और सुरक्षा का अधिकार।

प्रश्न 38 (कठिन). आजकल ऑनलाइन शॉपिंग बहुत बढ़ गई है। ऑनलाइन खरीदारी करते समय आप एक जागरूक उपभोक्ता के तौर पर किन तीन मुख्य बातों का ध्यान रखेंगे?

उत्तर – 1. वेबसाइट की विश्वसनीयता जांचना। 2. उत्पाद विवरण और वापसी नीति (return policy) को ध्यान से पढ़ना। 3. भुगतान सुरक्षित माध्यम से करना और डिजिटल रसीद को सुरक्षित रखना।

» उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति और चुनौतियाँ

प्रश्न 39 (आसान). भारत में कितने से अधिक उपभोक्ता संगठन सक्रिय हैं?

उत्तर – 2000 से अधिक।

प्रश्न 40 (आसान). उपभोक्ता आंदोलन में सरकार की क्या भूमिका है?

उत्तर – जागरूकता पैदा करने के लिए वित्तीय सहयोग देना।

प्रश्न 41 (मध्यम). उपभोक्ता विवादों के निपटारे की प्रक्रिया क्यों जटिल और समय-साध्य साबित होती है?

उत्तर – इसमें वकीलों की जरूरत पड़ सकती है, कोर्ट की प्रक्रियाओं में समय लगता है, और कई बार रसीद न होने से प्रमाण जुटाना मुश्किल होता है।

प्रश्न 42 (कठिन). आपको क्या लगता है, छोटे शहरों या ग्रामीण इलाकों में उपभोक्ता आंदोलन को आगे बढ़ाने के लिए और क्या कदम उठाए जाने चाहिए?

उत्तर – स्थानीय भाषाओं में जागरूकता अभियान चलाना, मोबाइल वैन के ज़रिए शिकायत दर्ज करने में मदद करना, स्थानीय स्वयंसेवी संगठनों को और सशक्त बनाना।

हल किए हुए उदाहरण (step-by-step)

उदाहरण 1. मीना ने एक दुकान से 5 किलो आटा खरीदा। घर आकर उसने अपने तराजू से तोला, तो वह सिर्फ 4.5 किलो निकला। दुकानदार ने कौन सी अनुचित व्यापारिक प्रथा अपनाई और मीना की स्थिति क्या थी?

› पहला कदम: समस्या को समझना। मीना को 5 किलो आटे के पैसे लिए गए, पर मिला सिर्फ 4.5 किलो।

› दूसरा कदम: यह पहचानना कि दुकानदार ने क्या गलती की। दुकानदार ने 'कम तौलने' की अनुचित व्यापारिक प्रथा का इस्तेमाल किया।

› तीसरा कदम: मीना की स्थिति का विश्लेषण करना। इस स्थिति में मीना एक उपभोक्ता के तौर पर 'कमज़ोर स्थिति' में थी, क्योंकि दुकानदार ने उसे ठगा और उसे सही वज़न नहीं दिया।

उत्तर – दुकानदार ने 'कम तौलने' की अनुचित व्यापारिक प्रथा अपनाई। इस स्थिति में मीना एक 'कमज़ोर उपभोक्ता' थी।

उदाहरण 2. मान लीजिए आपने एक नया कूलर खरीदा, दुकान वाले ने कहा '1 साल की वारंटी' लेकिन वारंटी कार्ड पर सिर्फ 6 महीने लिखे थे और उसने ध्यान नहीं दिलवाया। कुछ ही दिन में कूलर खराब हो गया। यह किस प्रकार का शोषण है?

› पहला कदम: हमें देखना होगा कि दुकानदार ने हमें क्या बताया था और असल में हमें क्या मिला।

› दूसरा कदम: यहाँ दुकानदार ने '1 साल की वारंटी' का झूठा दावा किया, जो कि गलत जानकारी है।

› तीसरा कदम: जब दुकानदार या कंपनी गलत या अधूरी जानकारी देकर सामान बेचते हैं, तो यह 'भ्रामक विज्ञापन' या गलत जानकारी देना कहलाता है।

उत्तर – यह 'भ्रामक विज्ञापन' (या गलत जानकारी) के तरीके से किया गया उपभोक्ता शोषण है। क्योंकि आपको झूठी

जानकारी दी गई और आपने उस पर भरोसा करके सामान खरीदा।

उदाहरण 3. उपभोक्ता आंदोलन के उदय के प्रमुख कारण क्या थे?

- › सबसे पहले, 1960 के दशक में देश में भोजन की बहुत कमी थी।
- › दूसरा, इसी कमी का फायदा उठाकर कुछ व्यापारी जमाखोरी (सामान इकट्ठा करना) और कालाबाजारी (महंगे दाम पर बेचना) करते थे।
- › तीसरा, खाद्य पदार्थों और खाने के तेल में खूब मिलावट होने लगी थी, जिससे लोगों की सेहत पर बुरा असर पड़ रहा था।
- › इन सब अनुचित व्यापारिक तरीकों से उपभोक्ता बहुत परेशान हो गए और उन्हें लगा कि कुछ करना पड़ेगा।
- › और आखिर में, उस समय उपभोक्ताओं के शोषण को रोकने के लिए कोई कानून नहीं था।
- › इन सभी कारणों से लोगों के मन में बहुत असंतोष था, जिसने उपभोक्ता आंदोलन को जन्म दिया।

उत्तर – उपभोक्ता आंदोलन के उदय के प्रमुख कारण थे अत्यधिक खाद्य कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी, खाद्य पदार्थों में मिलावट और उपभोक्ताओं के शोषण को रोकने वाले कानूनों का अभाव।

उदाहरण 4. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 (COPRA) का मुख्य उद्देश्य क्या था?

- › पहला कदम, यह समझना है कि यह अधिनियम 1986 में भारत सरकार द्वारा बनाया गया था।
- › दूसरा, इसके नाम पर ध्यान दें - 'उपभोक्ता सुरक्षा'। सुरक्षा का मतलब है रक्षा करना।
- › तीसरा, यह किसकी सुरक्षा कर रहा है? उपभोक्ताओं की, यानी हम और आप जैसे ग्राहक जो बाज़ार से सामान खरीदते हैं या सेवाएँ लेते हैं।
- › तो मुख्य उद्देश्य स्पष्ट है: उपभोक्ताओं को बाज़ार में होने वाली धोखाधड़ी, शोषण और मिलावट से बचाना और उनके अधिकारों की रक्षा करना।

उत्तर – COPRA का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को बाज़ार में होने वाली धोखाधड़ी, अनुचित व्यापार प्रथाओं और शोषण से बचाना तथा उनके अधिकारों की रक्षा करना था, जिससे उन्हें न्याय मिल सके।

उदाहरण 5. एक नया हीटर खरीदा गया, जो पहले ही इस्तेमाल में ब्लास्ट हो गया। ग्राहक को क्या अधिकार है?

- › पहला कदम यह है कि ग्राहक के पास 'सुरक्षा का अधिकार' है, क्योंकि हीटर का ब्लास्ट होना उसकी जान और संपत्ति के लिए खतरनाक था।
- › ग्राहक को तुरंत उत्पादक या दुकानदार से संपर्क करना चाहिए और शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- › सभी बिल और सबूत संभाल कर रखने चाहिए।
- › अगर सुनवाई न हो, तो ग्राहक उपभोक्ता विवाद निवारण समिति (कंज्यूमर फोरम) में शिकायत दर्ज कर सकता है और हर्जाने की मांग कर सकता है।

उत्तर – ग्राहक को 'सुरक्षा के अधिकार' के तहत, क्षतिग्रस्त हीटर का प्रतिस्थापन (replacement) या हर्जाना (compensation) पाने का पूरा अधिकार है।

उदाहरण 6. रीना ने एक नया वॉटर प्यूरीफायर खरीदा। कंपनी ने कहा था कि उसकी सर्विस एक साल तक मुफ्त होगी। 6 महीने बाद जब प्यूरीफायर खराब हो गया और रीना ने सर्विस के लिए बुलाया, तो कंपनी ने कहा कि यह उनके नियम में नहीं है। रीना को अपने 'सूचना के अधिकार' का उपयोग कैसे करना चाहिए?

- › पहला कदम: रीना को सबसे पहले प्यूरीफायर खरीदते समय मिले डॉक्यूमेंट्स और वारंटी कार्ड को ध्यान से देखना चाहिए, जिसमें सर्विस से जुड़ी शर्तों की जानकारी हो।
- › दूसरा कदम: अगर डॉक्यूमेंट्स में मुफ्त सर्विस का जिक्र है, तो उसे कंपनी के कस्टमर केयर से दोबारा बात करनी चाहिए और उन्हें इन डॉक्यूमेंट्स का हवाला देना चाहिए।
- › तीसरा कदम: यदि कंपनी फिर भी मना करती है, तो रीना को 'उपभोक्ता फोरम' में शिकायत दर्ज कराने के लिए लिखित में सबूतों के साथ आवेदन करना चाहिए। वह अपने 'सूचना के अधिकार' के तहत यह साबित कर सकती है कि कंपनी ने उसे गलत जानकारी दी थी या जानकारी छिपाई थी।

उत्तर – रीना अपने 'सूचना के अधिकार' का उपयोग करके साबित कर सकती है कि कंपनी ने उसे गलत जानकारी दी थी और उसे मुफ्त सर्विस मिलनी चाहिए।

उदाहरण 7. एक ग्राहक को नए जूते खरीदने थे, लेकिन दुकान पर सिर्फ एक ही ब्रांड और दो ही साइज़ के जूते उपलब्ध थे। दुकानदार ने कहा, 'दूसरे ब्रांड या साइज़ के जूते नहीं मिलेंगे, जो है सो यही है।' क्या यहाँ ग्राहक के चयन के अधिकार का हनन हुआ है?

› पहला कदम: हमें समझना होगा कि 'चयन का अधिकार' क्या है। इसका मतलब है कि उपभोक्ता को अपनी पसंद की वस्तु चुनने की स्वतंत्रता होनी चाहिए, और इसके लिए बाज़ार में पर्याप्त विकल्प भी उपलब्ध होने चाहिए।

› दूसरा कदम: यहाँ ग्राहक को जूते खरीदने थे, लेकिन उसे चुनने के लिए पर्याप्त विकल्प नहीं दिए गए। सिर्फ एक ब्रांड और सीमित साइज़ उपलब्ध थे।

› तीसरा कदम: दुकानदार ने ग्राहक को मजबूर किया कि वह उपलब्ध विकल्पों में से ही खरीदे, या फिर कहीं और जाए। यह सीधे तौर पर ग्राहक को अपनी पसंद चुनने की स्वतंत्रता से वंचित कर रहा है।

› चौथा कदम: अगर बाज़ार में पर्याप्त विकल्प नहीं हैं, या दुकानदार जानबूझकर विकल्प नहीं दिखा रहा है, तो यह चयन के अधिकार का हनन है।

उत्तर – हाँ, यहाँ ग्राहक के चयन के अधिकार का हनन हुआ है, क्योंकि उसे अपनी पसंद के जूते चुनने के लिए पर्याप्त विकल्प नहीं दिए गए।

उदाहरण 8. श्री प्रकाश ने अपनी बेटी की शादी के लिए गाँव में मनीऑर्डर भेजा। लेकिन बेटी को महीनों तक पैसे नहीं मिले, जिससे शादी के इंतज़ाम में दिक्कत हुई। प्रकाश को क्या करना चाहिए?

› स्टेप 1: प्रकाश को सबसे पहले पोस्ट-ऑफिस में मनीऑर्डर के बारे में पूछताछ करनी चाहिए।

› स्टेप 2: अगर पोस्ट-ऑफिस से संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है, तो प्रकाश को किसी उपभोक्ता संरक्षण परिषद से सलाह लेनी चाहिए।

› स्टेप 3: इसके बाद, प्रकाश को अपने नज़दीकी ज़िला स्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में शिकायत दर्ज करनी चाहिए। उन्हें रजिस्ट्रेशन फॉर्म भरना होगा और सभी ज़रूरी दस्तावेज़, जैसे मनीऑर्डर की रसीद, वगैरह जमा करने होंगे।

› स्टेप 4: आयोग कार्यालय दूसरे पक्ष (यहाँ पोस्ट-ऑफिस) को नोटिस भेजेगा। जज दोनों पक्षों की दलीलें सुनेंगे और दस्तावेज़ों की जांच करेंगे।

› स्टेप 5: अंत में, जज अपना फैसला सुनाएंगे, जिसमें प्रकाश को हुई क्षति के लिए उचित मुआवजा या भरपाई का आदेश दिया जा सकता है।

उत्तर – प्रकाश को उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करनी चाहिए ताकि उन्हें मनीऑर्डर न मिलने से हुए नुकसान की भरपाई मिल सके।

उदाहरण 9. रीना ने 45 लाख रुपये की एक कार खरीदी, जिसमें कुछ तकनीकी खराबी निकली। डीलर ने इसे ठीक करने से मना कर दिया। रीना को अपनी शिकायत किस उपभोक्ता आयोग में दर्ज करनी चाहिए?

› पहला कदम यह देखना है कि विवाद की कुल कीमत क्या है। यहाँ कार की कीमत 45 लाख रुपये है।

› दूसरा कदम यह पता करना है कि प्रत्येक आयोग का मौद्रिक अधिकार क्षेत्र क्या है।

› ज़िला आयोग: 1 करोड़ रुपये तक के मामले।

› राज्य आयोग: 1 करोड़ रुपये से अधिक और 10 करोड़ रुपये तक के मामले।

› राष्ट्रीय आयोग: 10 करोड़ रुपये से अधिक के मामले।

› क्योंकि रीना का विवाद 45 लाख रुपये का है, जो 1 करोड़ रुपये से कम है, इसलिए उसकी शिकायत ज़िला आयोग में दर्ज होगी।

उत्तर – रीना को अपनी शिकायत 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में दर्ज करनी चाहिए।

उदाहरण 10. आप एक इलेक्ट्रॉनिक दुकान से नया मोबाइल फोन खरीद रहे हैं। एक जागरूक उपभोक्ता के तौर पर आप किन बातों का ध्यान रखेंगे?

› सबसे पहले, मैं अपने 'सूचना के अधिकार' का उपयोग करके फोन के फीचर्स, वारंटी, कीमत, और बिक्री के बाद की सेवाओं (after-sales service) के बारे में पूरी जानकारी लूंगा।

› मैं 'चयन के अधिकार' का प्रयोग करके अलग-अलग ब्रांड्स और मॉडल्स की तुलना करूंगा, ताकि सबसे अच्छी क्वालिटी और दाम वाला फोन चुन सकूँ।

› मैं यह भी सुनिश्चित करूंगा कि फोन पर ISI मार्क या कोई अन्य गुणवत्ता प्रमाणन (Quality Certification) है या

नहीं, खासकर अगर वह कोई घरेलू उपकरण हो।

- › बिल लेना कभी नहीं भूलूंगा, क्योंकि यह भविष्य में किसी भी विवाद की स्थिति में मेरा सबसे बड़ा सबूत होगा।
- › और हां, पैकेजिंग और फोन में कोई खराबी तो नहीं है, यह खरीदने से पहले ही अच्छी तरह जांच लूंगा।

उत्तर – इस तरह, पूरी जानकारी लेकर और अपने अधिकारों का सही इस्तेमाल करके, मैं एक सही और सुरक्षित खरीदारी कर पाऊंगा।

उदाहरण 11. मान लीजिए आपने एक नया फ्रिज खरीदा, और वो एक महीने में ही खराब हो गया। दुकानदार वारंटी मानने से इनकार कर रहा है। आप उपभोक्ता आंदोलन के तहत कैसे आगे बढ़ेंगे?

- › पहला कदम है कि आप तुरंत फ्रिज का बिल और वारंटी कार्ड संभाल कर रखें। ये सबसे महत्वपूर्ण प्रमाण हैं।
- › दूसरा, दुकानदार से लिखित में शिकायत करें या किसी उपभोक्ता शिकायत हेल्पलाइन पर कॉल करें।
- › तीसरा, अगर दुकानदार या कंपनी आपकी बात नहीं सुनती, तो आप किसी उपभोक्ता संगठन से संपर्क कर सकते हैं। वे आपको आगे की प्रक्रिया में मदद करेंगे, जैसे जिला उपभोक्ता फोरम में शिकायत कैसे दर्ज करें।
- › चौथा, उपभोक्ता फोरम में मामला दर्ज करने के बाद, आपको उनके द्वारा बताई गई कार्यवाहियों में शामिल होना होगा और अपने सभी प्रमाण प्रस्तुत करने होंगे।
- › अंत में, फोरम आपकी शिकायत पर सुनवाई करेगा और उचित निर्णय देगा, जैसे कि नया फ्रिज दिलवाना या पैसे वापस दिलवाना।

उत्तर – सही प्रक्रिया का पालन करके और उपभोक्ता संगठनों की मदद से, आप अपने खराब फ्रिज के लिए न्याय पा सकते हैं।

बोर्ड परीक्षा के लिए खास

- यह अवधारणा बोर्ड परीक्षाओं में सीधे प्रश्न के रूप में आ सकती है कि उपभोक्ता की कमजोर स्थिति के क्या कारण हैं, या फिर किसी उदाहरण के साथ इसकी व्याख्या करने को कहा जा सकता है।
- यह विषय बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। अक्सर इस पर सीधे सवाल पूछे जाते हैं, जैसे 'उपभोक्ता शोषण के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें'। सभी बिन्दुओं को उदाहरणों के साथ याद करें।
- यह प्रश्न बोर्ड परीक्षा में अक्सर पूछा जाता है, 'उपभोक्ता आंदोलन के उदय के कारणों का वर्णन करें' – तो सभी मुख्य बिंदु, जैसे खाद्य कमी, जमाखोरी, मिलावट, ठीक से याद करके जाना।
- यह विषय बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। COPRA की स्थापना का वर्ष, इसका उद्देश्य और 2019 के संशोधन पर आधारित प्रश्न अक्सर आते हैं।
- यह उपभोक्ता के अधिकारों में सबसे महत्वपूर्ण बिंदुओं में से एक है। रेजी के मामले जैसे उदाहरणों के साथ इसे समझकर याद रखें, बोर्ड परीक्षा में ऐसे प्रश्न जरूर आते हैं।
- यह अवधारणा बोर्ड परीक्षाओं के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। 'सूचना का अधिकार' की परिभाषा, इसके महत्व और RTI अधिनियम 2005 के बारे में उदाहरण सहित लिखने का अभ्यास जरूर करें।
- यह अधिकार बोर्ड परीक्षा में अक्सर 'उपभोक्ता अधिकारों' वाले खंड में पूछा जाता है। इसे एक उदाहरण के साथ स्पष्ट करना जरूरी है।
- यह अवधारणा बोर्ड परीक्षाओं के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। अक्सर इस अधिकार की परिभाषा और इसके तहत उपलब्ध न्यायिक प्रक्रिया (जैसे श्री प्रकाश का उदाहरण) पर आधारित प्रश्न पूछे जाते हैं। आपको जिला, राज्य और राष्ट्रीय आयोगों की आर्थिक अधिकार सीमाएं भी याद रखनी चाहिए।
- बोर्ड परीक्षा में, इन तीनों आयोगों के नाम और उनके अधिकार क्षेत्र (यानी कितनी रकम तक के मामले) को याद रखना बहुत जरूरी है। अक्सर केस स्टडी वाले प्रश्न इसी पर आधारित होते हैं।
- ISI, Agmark और Hallmark क्या दर्शाते हैं, यह बोर्ड परीक्षा में अक्सर पूछा जाता है। इनके उपयोग और महत्व को अच्छे से याद रखना।

- यह विषय बोर्ड परीक्षा के लिए महत्वपूर्ण है। उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति और विशेष रूप से उसकी चुनौतियों पर सीधे प्रश्न पूछे जा सकते हैं, इसलिए इन बिंदुओं को अच्छे से समझ लें।

एक नज़र में रिवीज़न

- › बाज़ार में उपभोक्ता अक्सर अकेला और कमज़ोर होता है; विक्रेता अनुचित व्यवहार करते हैं।
- › कम वज़न, ज़्यादा शुल्क, मिलावट, दोषपूर्ण वस्तुएँ, भ्रामक विज्ञापन - ये उपभोक्ता शोषण के तरीके हैं।
- › उपभोक्ता आंदोलन: 1960s में अनैतिक व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उदय।
- › COPRA: उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 (संशोधित 2019), उपभोक्ताओं की ढाल।
- › सुरक्षा का अधिकार: जीवन/संपत्ति को खतरनाक वस्तुओं/सेवाओं से बचाता है।
- › सूचना का अधिकार: वस्तुओं/सेवाओं व सरकारी जानकारी पाने का हक (RTI 2005)।
- › चयन का अधिकार: बिना दबाव के मनपसंद वस्तु/सेवा चुनने की स्वतंत्रता।
- › क्षतिपूर्ति निवारण: उपभोक्ता को शोषण के विरुद्ध मुआवजे का अधिकार, उपभोक्ता अदालतों द्वारा।
- › उपभोक्ता विवादों के लिए त्रिस्तरीय तंत्र: ज़िला (<1cr), राज्य (1-10cr), राष्ट्रीय (>10cr)।
- › अधिकार, गुणवत्ता मानक, शिक्षा - जागरूक उपभोक्ता की पहचान।
- › उपभोक्ता आंदोलन बढ़ा, पर प्रक्रिया जटिल, खर्चीली, समय-साध्य; प्रमाण की कमी चुनौती।