

## अध्याय — १

### प्रस्तावना

प्रत्येक व्यक्ति उपभोक्ता है। व्यक्ति कोई वस्तु खरीदता है अथवा मूल्य अदाकर उसके बदले में सेवा प्राप्त करता है, तो वह वैधानिक दृष्टि से उस वस्तु अथवा सेवा का उपभोक्ता कहलायेगा। बाजार में उपभोक्ताओं की सुरक्षा एवं संरक्षण की दृष्टि से पूर्व में अनेक कानून उपलब्ध रहे किन्तु इन कानूनों के माध्यम से न्याय प्राप्त करने की प्रक्रिया अधिक खर्चीली तथा उसके अन्तर्गत निर्णय प्राप्त करने के लिए पर्याप्त समय लगता है अतएव उपभोक्ताओं को शीघ्र एवं सस्ता न्याय दिलवाने की दृष्टि से एक क्रांतिकारी कानून की आवश्यकता थी। उस उद्देश्य की सम्पूर्ति के लिए उपभोक्त संरक्षण कानून १९८६ अस्तित्व में आया। उपभोक्ता संरक्षण कानून वैधानिक क्रांति का परिचायक है। इस कानून के अन्तर्गत शोषित उपभोक्ता को न्याय प्रदान कराने की दृष्टि से त्रिस्तरीय कानून द्वारा न्याय प्रदान कराने की व्यवस्था है। जिला राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर उपभोक्ता अदालतें गठित की गई हैं।

### उपभोक्त संरक्षण की आवश्यकता के प्रमुख कारण —

उपभोक्त संरक्षण की आवश्यकता के प्रमुख कारण निम्न हैं —

- विकास के फलस्वरूप ऐसी वस्तुओं का बाजार में आना जिन्हें देख परख कर उपभोक्ता गुणवत्ता का पता नहीं लगा सके।
- निर्माताओं तथा विक्रेताओं द्वारा उपभोक्ताओं के भ्रमित करना
- वस्तु सही गुणवत्ता की न होने के कारण उपभोक्ताओं को जान माल को खतरा होना ।

- उपभोक्तों की आवश्यकताओं के बढ़ जाने की वजह से बिना जाँच पड़ताल के बड़ी मात्रा में वस्तुओं को खरीदना ।
- उपभोक्त शिक्षा प्रसार से आम उपभोक्ता की समझ बढ़ जाना
- वस्तुओं के मूल्य में वृद्धि के कारण उपभोक्ताओं में सही मात्रा और गुणवत्ता की वस्तुओं प्राप्त करने की इच्छा।
- बजार में अनुचित व्यापारिक प्रथाओं द्वारा अनावश्यक वस्तुओं की खरीद प्रवृत्ति।

उपभोक्ताओं को संरक्षण देने के प्रयासों ने शनैः शनैः उपभोक्ता आन्दोलन का आकार प्रदान किया।

भारत से बाहर के देशों में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूवात मानने वाले विचारको के अनुसार दुनिया का पहला उपभोक्ता कानून सन् १७८४ में मैसाचूसेट्स में बना और सन् १७९० में नाप तोल मानको के लिए कानून बने । सन् १८५२ में ब्रिटेन में कर्मेडाइज मार्कस् एक्ट पारित हुआ एवं सन् १८७८ में पहली बार रेट्स एण्ड मेंजरमिटस् एक्ट बना । विश्व में खरीद बिक्री को गुड्स एक्ट के नाम से जाना जाता है। सन् १८९३ में बना।

सन् १९३६ में अमरिका में पहला उपभोक्ता संगठन कज्यूमर युनियन बना जिसमें उपभोक्ताओं को जागरूक करने के उद्देश्य से कज्यूमर रिपोर्ट्स का प्रकाशन प्रारंभ हुआ।

संयुक्त राष्ट्र संघ की साधारण सभा में ९ अप्रैल सन् १९८५ को अपने प्रस्ताव संख्या ३९/२४८ के द्वारा उपभोक्ता संरक्षण से संबन्धित मार्ग निर्देशन स्वीकार किये तथा संयुक्त राष्ट्र में सदस्य राष्ट्रों से अपने अपने देश में उपभोक्ता संरक्षण में सम्बन्धित कानून बनाने का अनुरोध किया ।

भारत में उपभोक्ता आंदोलन का प्रारंभ सहकारिता के माध्यम से बीसवीं शताब्दी के प्रारंभ से ही हो गया था।

परंतु अपने वर्तमान स्वरूप में उपभोक्ता आंदोलन ने गति वर्ष १९६० के पश्चात पकड़ी। यद्यपि श्रीमान राजगोपालाचार्य ने सन् १९५० में चेन्नई में कज्यूमर प्रोटेक्शन काउंसिल की स्थापना की। सन् १९६६ में मुंबई में गृहणियों द्वारा स्थापित कज्यूमर्स गाइडेस सोसायटी ऑफ इंडिया पहले प्रभावी उपभोक्ता संगठन के रूप में सामने आया। इसने उपभोक्ताओं को सूचना देने के लिए एक पत्रिका “कीमत” का प्रकाशन भी प्रारंभ किया। प्रारंभ में जिन उपभोक्ताओं का संगठनों के योगदान को महत्वपूर्ण माना जा सकता है। उसमें १९७० में गठित कर्नाटक कज्यूमर्स सर्विस सोसायटी सन् १९७३ में स्थापित हुई। विशाखा उपभोक्ता काउंसिल सन् १९७५ में बनी अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत और सन् १९७९ में बनी मुंबई ग्राहक पंचायत शामिल है। उपभोक्ता शिक्षा और शोध केन्द्र ने नवीन गति दी, इसकी स्थापना मनुभाई शाह ने की थी। जिन्हे आज देश के अग्रणी उपभोक्ता आंदोलनकारीयों में से एक माना जाता है। सन् १९८६ में भारत वर्ष में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित हुआ और इसके पश्चात देश में उपभोक्ता संगठनों की संख्या तेजी से बढ़ी। आज देश में उपभोक्ता आंदोलन अपनी मजबूत पहचान बना चुका है। कई हजार उपभोक्ता संगठन काम कर रहे हैं। तथा इन संगठन में बेहतर समन्वय के लिए प्रान्तीय और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता संगठनों के अनेक महासंघ एवं समन्वय समितियां कार्य कर रही हैं।

इसमें १९९२ में नागपूर में ग्राहक शिकायत निवारण मंच का गठन किया गया। उपभोक्ता इस आयोग में आना वा दर्ज करता है। जिसके अधिकार क्षेत्र में दुकानदार निवास करता है। अथवा मसला जिल्हा आयोग में चलाया जा सका है। जहाँ वाद के लिए कारण प्रस्तुत हुआ है। यह

अधिनियम को मिलावटी खाद्य पदार्थ एवं जीवन के लिए खतरा बनने वाले पदार्थों के विरुद्ध सुरक्षा दिलाने का कार्य करता है। यह अत्यावश्यक है कि इस अधिनियम की जानकारी उपभोक्ता को हो, ताकि वह जागरूक होकर कानून का उपयोग कर सके। इस अधिनियम द्वारा उपभोक्ता को सूचना का अधिकार प्रदान किया गया है। उपभोक्ता को यह जानने का पूरा हक है कि जो सामान उसके द्वारा खरीदा जा रहा है उसकी शुद्धता, उसकी कीमत, उसकी मात्रा, उसका गुण तथा उसकी शक्ति एवं विज्ञापित की गई अन्य विशेषताएँ क्या हैं? यदि इनमें से कोई भी विशेषता विधिक रूप से उपयुक्त न पायी जाए तो उपभोक्ता द्वारा कंपनी से हर्जाना भी वसूल किया जा सकता है। आज का व्यापारिक युग विज्ञापनों का युग है जिसमें निर्माता, उपभोक्ता को किसी भी प्रकार लालायित कर वस्तु विक्रय करना चाहता है।

अक्सर यह देखने में आया है कि विज्ञापनों में वस्तु के गुणों को लेकर भ्रामक जानकारियाँ प्रदान की जाती हैं। यदि वस्तु विज्ञापन में प्रदर्शित विशेषताओं को पूर्ण नहीं करती है तो उपभोक्ता को इस बात का पूरा हक है कि वह निर्माता कंपनी के खिलाफ वाद दायर करे। उपभोक्ता कोर्ट क्षतिपूर्ति के अलावा दण्डात्मक क्षतिपूर्ति का आदेश भी अब कर सकता है। उपभोक्ता कोर्ट इतना अधिक शक्तिशाली बनाया गया है कि भ्रामक—विज्ञापनों पर वह रोक लगा सकता है तथा वस्तुओं के ऐसे उत्पादनों को बंद करवा सकता है। यदि वस्तु की डिलेवरी निर्धारित समय पर नहीं की जाए तो उपभोक्ता आयोग अग्रिम रकम पर ब्याज भी प्रदान करवाता है। जब परिवाद कोर्ट में आता है, तो इक्कीस दिनों में उसके दर्ज होने या न होने का निर्णय आवश्यक रूप में करना होता है। मामला दर्ज होने के इक्कीस दिनों पश्चात् कोर्ट द्वारा दूसरे पक्ष को नोटिस दिया जाता है। जब विपक्षी को नोटिस मिलता है तो उसके तीन माह में साधारण मामलों का निपटारा किया जाना होता है। विशेष मामलों का निर्णय पाँच

मास में किया जाना चाहिए। मामला दायर करते समय परिवादी का नाम और उसका स्थायी पता, माल और सेवा के विषय में की गई शिकायत का ब्योरा आदि के साथ विवाद के विषय में यदि बिल गारण्टी कार्ड हो तो उन्हें भी प्रस्तुत करना चाहिए। परिवाद के क्रम में उपभोक्ता यदि माल बदलवाना चाहता है या ब्याज व हर्जाने के साथ पैसे वापिस लेना चाहता है, तो उसे ऐसा स्पष्ट लिखना चाहिए। उपभोक्ता अदालतों को सिविल अदालतों की तरह निषेधाज्ञा जारी करने की शक्ति दी गई है। उपभोक्ता मंच न्यायिक मजिस्ट्रेट प्रथम वर्ग को तरह सजा भी दे सकता है। व्यापारिक उद्देश्यों से जो सेवाएँ प्राप्त की जाती हैं। परिवादी को मामला दायर करने के पश्चात् सत्यापन के रूप में यह लिखना चाहिए कि उसने कोई भी बात छिपाई नहीं है। उपभोक्ता रसीद या वारण्टी कार्डधारी नहीं है तो उसके द्वारा शपथ पत्र दिया जाएगा। उपभोक्ता अपनी शिकायत रजिस्टर्ड डाक से भी भेज सकता है। अतः जागरूक उपभोक्ता अब इसअधिनियम से अधिकाधिक लाभांवित हो सकता है।