

## अध्याय — ४

### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का परिचय

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 ही, ताकि यह 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, असका गुण तथा उसकी शक्ति एवं विज्ञप्ति 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 ये 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 हैं 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 कोई 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 ब्यौरा आदि के साथ विवाद के विषय में यदि बिल गारण्टी कार्ड हों तो उन्हें भी प्रस्तुत करना चाहिए। परिवाद के क्रम में उपभोक्ता यदि माल बदलवाना चाहता है या ब्याज व हजनि 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 की तरह सजा भी दे सकता है। व्यापारिक उद्देश्यों से जो सेवाएँ प्राप्त की जाती हैं उनके लिए उपभोक्ता अदालतों में वाद प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है। 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 इस अधिनियम से अधिकाधिक लाभांवित हो सकता है। यदि उसके अधिकार के साथ खिलवाड किया जाए।

### **नकली— अप्रमाणीकृत बाटों — मापों का उपयोग करना कानूनी अपराध**

नकली व अप्रमाणीकृत बाटों व मापों का उपयोग कानूनी अपराध है। तौलने एवं मापने के उपकरणों को गलत तोल एवं गलत मापने के लिए

बनाना, कपट व धोखा करने के उद्देश्य से ऐसे बाटों व मापों के उपकरण का खरीदना व बेचना भी अपराध है।

**धारा २६४** — तौलने के लिए कम वजन वाले उपकरण या नकली उपकरणों का धोखा देने के उद्देश्य से उपयोग किया जाना। इस अपराध को एक वर्ष के कारावास या जुर्माना या दोनों से दण्डनीय बनाया गया है। यह असंशय एवं जमानतीय अपराध है। इसकी विचारणा कोई मजिस्ट्रेट कर सकता है।

**धारा २६५** — खोटे बाट या माप का कपटपूर्वक प्रयोग। तौलने के लिए बाट का उपकरण कम वजन में होना। मापने के लिए उपकरण का उपयुक्त न होना। इस अपराध के लिए एक वर्ष का कारावास या जुर्माना या दोनों से दण्डित किया जा सकता है। यह असंज्ञेय एवं जमानतीय अपराध है। इसकी विचारणा कोई मजिस्ट्रेट कर सकता है।

**धारा २६६** — माप तौल के लिए खोटे उपकरणों को कब्जे में रखना। यह एक वर्ष के कारावास या जुर्माना या दोनों दण्डनीय अपराध है। यह असंज्ञेय एवं जमानतीय अपराध है। इसका विचारणा कोई मजिस्ट्रेट कर सकता है।

**धारा २६७** — नकली या खोटे बाटों अथवा मापों को कपट करने के उपयोग के लिए बनाना या बेचना जुर्म है। इस जुर्म के लिए एक वर्ष का कारावास या जुर्माना या दोनों से दण्डित किए जाने का प्रावधान है। यह भी संज्ञेय लेकिन अजमानतीय अपराध है। इसकी विचारणा कोई मजिस्ट्रेट कर सकता है।

**विक्रेताओं को देनी होंगी मात्रा व कीमत की प्रिंट पर्ची —**

वैल्यू एडेड टैक्स (वैट) जमा करने वाले थोक एवं फुटकर विक्रेता होंगे प्रभावित।

माप तौल विभाग इस व्यवस्था को मध्य प्रदेश भर में १ मई, २००८ से लागू करने जा रहा है।

विक्रेताओं को ऐसे इलेक्ट्रॉनिक काँटे रखना अनिवार्य होगा, जिसमें वनज को प्रिंट करने की सुविधा हो।

राज्य में ऐसे थोक एवं फुटकर विक्रेता जो वैल्यू एडेड टैक्स (वैट) जमा करते हैं, उन्हें नए वर्ष में ग्राहक को सामान खरीदने पर उस वस्तु की मात्रा और कीमत की प्रिंट पर्ची देनी होगी। इसके लिए उन्हें अपने प्रतिष्ठान में ऐसे इलेक्ट्रॉनिक काँटे रखने होंगे, जिनमें यह सुविधा हो। राज्य का माप तौल विभाग इस व्यवस्था को मध्य प्रदेश भर में १ मई, २००८ से लागू कर चुका है।

### **क्यों हो रहा है बदलाव**

अब तक ग्राहकों को कम तौल के पैकेट मिलते रहे हैं, जिसकी शिकायतें समय — समय पर खाद्य मंत्रालय के उपभोक्त मामले विभाग को मिलती रही हैं। जिनमें वस्तु की मात्रा तो बराबर लिखी रहती है, लेकिन तौल करने में सामान की मात्रा कम निकलती है। इस तरह की शिकायतें नमक, डिटरजेंट, बेसन, मैदा और शक्कर के पैकेट में होती है; जिनमें सुई की नोक के बराबर भी छेद होने पर २० से २५ ग्राम सामान कम हो जाता है। दुकानदार इसी पैकेट को ग्राहक को दे देते हैं। इसमें उसे वस्तु की कीमत तो बराबर देना होती है, परंतु सामान कम तुला हुआ मिलता है।

### **केंद्र के नियम होंगे सर्वोपरि**

माप तौल विभाग ने स्पष्ट कर दिया है कि उसे भारत सरकार के खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग से निर्देश मिले हैं जिनमें बाट और माप मानक (डिब्बा बन्द वस्तु) नियमों के अनुसार

उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखकर संशोधित किया है। इसके तहत विभाग ने इन संशोधन का कड़ाई से पालन कराने का निर्णय लिया है।

### **एक लाख से ज्यादा देते हैं वैट टैक्स**

राज्य में साढ़े तीन लाख थोक और फुटकर विक्रेता हैं जो इलेक्ट्रॉनिक कौटे का तौल में इस्तेमाल करते हैं। राजधानी में इनकी संख्या १५ हजार के ऊपर है। नाप — तौल विभाग का शिकंजा इन्हीं दुकानदारों पर रहेगा, जो अपने इलेक्ट्रॉनिक कौटों में तौल करें, तो उनमें पर्ची निकालकर भी ग्राहक को दे सकें।

### **उपभोक्ताओं का ख्याल**

“उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखकर नियमों में संशोधन किया गया है। व्यापारी इन नियमों का पालन करेंगे, तो इसका फायदा ग्राहकों को ही मिलेगा। इसलिए विक्रेता नए संशोधन के अनुसार पैकेज में सुधार कर लें।”

### **ये संशोधन होंगे लागू**

अभी तक व्यापारी वस्तु की २० ग्राम से १५ किलोग्राम के पैकेज में ही पैकिंग कर सकते थे। नई व्यवस्था के अनुसार इसे बढ़ा दिया गया है अब वे १० ग्राम से २५ किलोग्राम के पैकेज में पैकिंग कर सकेंगे।

सीमेंट और खाद के मामले में यह दायरा ५० किलोग्राम तक रहेगा। थोक और फुटकर विक्रेताओं को इलेक्ट्रॉनिक कौटेवाली मशील रखनी होगी, जो वनज का प्रिंट भी दे सके।

आइसक्रीम में मात्रा की घोषणा आयतन की बजाए वनज में करनी होगी। अभी तक आइसक्रीम की बिक्री मिलीलीटर और लीटर में होती थी, जो अब ग्राम और किलोग्राम में ही पैक होगी।

भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम — १९८६ को परिवर्तित करते हुए उपभोक्ता संरक्षण संशोधन अधिनियम — २००२ को अधिनियमित किया है। जैसा कि नाम से ही विदित होता है कि उपभोक्ता को सुरक्षा प्रदान करने के लिए कानून में संशोधन कर इसे लागू किया गया है। आज का युग उपभोक्ता युग है तथा बाजारवादी संस्कृति में उपभोक्ता को राजा का दर्जा प्राप्त है। अतः उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए इस कानून का अत्यधिक महत्व है। अतिरिक्त लाभ कमाने के लिए व्यापारी उपभोक्ता के साथ छल करता है और उसके ऐसे छल का कानूनी उपचार करने में यह अधिनियम बेहद सफल सिद्ध हुआ है। व्यापारी द्वारा खराब माल का बेचा जाना, माल की अधिक कीमत वसूल करना, माल में मिलावट करना, माल कम तोलना, नकली माल देना, वारण्टी कार्ड होने पर भी वस्तु की मरम्मत नहीं करवाना। इस प्रकार के कई अवैधानिक कार्य व्यापारी या दुकानदारों द्वारा किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता जिन सेवाओं का क्रय करता है, यदि वे सेवाएँ भी पूर्णतः निष्पादित न हों और सेवा में कमी हो तब भी उपभोक्ता प्रस्तुत अधिनियम का लाभ उठा सकता है। लेकिन वस्तुओं एवं सेवाओं से संबंधितों मामले न्यायिक या सिविल न्यायालयों में नहीं लढे जाते हैं। उपभोक्ता संरक्षण कानून अधिनियम — २००२ के तहत प्रत्येक जिला स्तर पर उपभोक्ता फोरम स्थापित किए गए हैं, सभी वाद वहीं पर दायर किए जाते हैं। जिला स्तरीय उपभोक्ता मंच बीस लाख रूपयों तक के मामलों की सुनवाई करता है, जबकि राज्य आयोग एक करोड रूपयों तक के वादों की विचारणा करता है।

एक करोड रूपयों से अधिक के वाद राष्ट्रीय आयोग द्वारा सुने जाते हैं। कोई उपभोक्ता माल या सेवाओं का क्रय करने के पश्चात् यदि कोई कमी पाता है, तो वह उपर्युक्त आयोगों में प्रतिवेदन दर्ज करवा सकता है। इस अधिनियम की एक विशेषता यह भी है कि उपभोक्ता को विधि के

जानकार की सहायता लिए बिना ही वाद दायर करवाने का अधिकार है। उपभोक्ता इस आयोग में अपना वाद दर्ज करता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में दुकानदार निवास करता है अथवा मामला उस जिले के आयोग में भी चलाया जा सकता है जहाँ वाद के लिए कारण प्रस्तुत हुआ।

### **उपभोक्ता संरक्षण : आवश्यकता एवं महत्व**

हमारे शरीर और मन को तन्दुरूस्त रखने के लिए खाद्य पदार्थ ईंधन की तरह काम करते हैं। अप्रमाणिक और मिलावटी खाद्य पदार्थों से व्यक्ति की शारीरिक और मानसिक क्षमता पर बहुत बुरा असर पड़ता है जो किसी भी राष्ट्र के लिए भारी क्षति है। मिलावट के ढुँढे जा रहे नये—नये तरीकों के कारण यह अत्यावश्यक हो जाता है कि हम जो कुछ भी उपयोग कर रहे हैं, वह शुद्ध और पौष्टिक हो। आम आदमी उपभोग की जा रही वस्तु की शुद्धता तथा गुणवत्ता से ज्यादा परिचित नहीं होता। उसके पास खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता को परखने के लिए जरूरी साधन भी नहीं होते। केवल बाहर से देखकर मिलावट की ठीक—ठीक परख नहीं की जा सकती—खासकर तब, जब मिलावट बहुत सावधानीपूर्वक की गई हो। उपभोक्ताओं के जागरूक होने से ही मिलावटी और घटिया खाद्य पदार्थों की समस्या का समाधान हो सकता है।

स्वाभाविक है कि हम अपनी विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार की वस्तुओं तथा सेवाओं को क्रय करते रहते हैं। दूसरी ओर आजकल व्यापक रूप से नकली एवं मिलावटी वस्तुओं से बाजार भरे पड़े हैं। उस पर उत्पादकों और निर्माताओं द्वारा भ्रामक विज्ञापन, कीमतों का मोल — तोल, खरीद के साथ उपहारों, इनामों और प्रतियोगिताओं के झुठे चक्कर में फँसकर आए दिन ग्राहक लुटता रहता है। इसके अतिरिक्त वस्तुओं के निर्माण में सुरक्षा मानकों का पालन न किया

जाना, बड़े—बड़े होर्डिंग के द्वारा ग्राहकों को ललचाकर अपने जाल में फँसाना व्यापारियों की एक आम प्रवृत्ति बन गई थी।

घटते—संसाधनों और बढ़ती आबादी ने विश्व में न केवल उपयोगी वस्तुओं की कमी कर दी है अपितु इसने पर्यावरण से भी खतरनाक छेड़छाड़ की है और मानव सभ्यता के समक्ष गम्भीर संकट खड़ा कर दिया है। इस स्थिति ने मानव मात्र को स्वार्थी बना दिया है और लोग, संस्थाएँ एवं राष्ट्र अपनी सामर्थ्यानुसार न केवल उपभोग्य वस्तुओं का संग्रह करने लगे हैं बल्कि उन वस्तुओं की जरूरतमन्त तक पहुँचाने के लिए उन्होंने इसे शोषण का एक शस्त्र बना दिया है।

समय के साथ साथ मानव सभ्यता के विकास के इस दौर से जहाँ दास प्रथा, उपनिवेश एवं सामन्तवाद इतिहास में जाने जाते रहे हैं वहीं जमाखोरी, बहुराष्ट्रीय व्यापारिक एकाधिकार अनुसूचित व्यापारिक व्यवहार मुनाफा वसूली और जानमाल को नुकसान पहुँचाने वाली व्यवस्थाओं से हमारी संस्कृति आवृत्त होती जा रही है। उन सेवाओं ने जिन्हे मानव ने अपनी सुविधाओं के लिए विकसित किया किन्तु उन्होंने उल्टे उपभोक्ताओं के लिए अनेक असुविधाओं को जन्म दिया परिणामस्वरूप इस बात की आवश्यकता अनुभव की जाने लगी कि ऐसी तमाम सेवाओं और वस्तुओं को शोषण या ठगी का हथियार बनाने से रोकने के लिए प्रभावी व्यवस्था की जाये।

उत्तरोत्तर काल में सभ्यता के विकास के साथ उपभोक्ता संरक्षण के शासकीय प्रयासों में गति आने लगी। आज से लगभग दो हजार वर्ष पूर्व आदिकालीन राष्ट्र निर्माता आचार्य चाणक्य ने संभवतः विश्व में प्रथम बार उपभोक्ता संरक्षण कार्यों को संवैधानिक रूप प्रदान किया। अपने ग्रंथ 'अर्थशास्त्र' में चाणक्य ने कण्टक—शोधन शीर्षक से इस हेतु विस्तृत



उल्लेख किया है। गत शताब्दी में पाश्चात्य देशों ने भी उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में कार्य प्रारम्भ किया तथा उपभोक्ता संरक्षण उपभोक्तावाद के साथ नये सिरे से भारत में पहुँचा।

सन् १९८६ में भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में ठोस कदम उठाते हुए उपभोक्ता संरक्षण कानून बनाया लेकिन पाश्चात्यीकरण की प्रतिच्छाया में उपजे उपभोक्ता संगठनों की कमजोर पहल नाकारा प्रशासन और सरकार की इच्छा शक्ति की कमी के चलते देश के उन करोड़ों गरीबए मजदूर और किसान उपभोक्ताओं को १८ वर्ष पश्चात् भी कानून का कोई लाभ नहीं पहुँचा जो शोषण के सबसे अधिक शिकार थे। यह कानून अभिजात वर्ग तक सीमित होकर रह गया वर्तमान में उपभोक्ता संरक्षण कानून में महत्वपूर्ण संशोधन भारतीय संसद द्वारा परित कर दिए गये है।

इस स्थिती को बदलने के लिए आम उपभोक्ता को उसके अधिकारों की जानकारी पहुँचाने के लिए एक मजबूत पहल है। निश्चय ही उपभोक्ता संरक्षण ही इसका लक्ष्य है लेकिन आम उपभोक्ता के अलावा उद्योगों, व्यापारियों, चिकित्सकों, व्यावसायियों व अन्य उत्पादकों के लिए महत्वपूर्ण है न केवल वे अपने व्यवसाय के अतिरिक्त सर्वत्र उपभोक्ता है अपितु इसलिए भी उपभोक्ताओं की सन्तुष्टि रखकर ही वे अपने व्यवसाय में वृद्धि कर सकते हैं और कानूनों की जानकारी रहते बेकार के अदालती प्रपंचो से भी बच सकते हैं। उपभोक्ताओं मे जागृति, जनचेतना उत्पन्न करने की दिशा में उपभोक्ता संरक्षण की महत्वपूर्ण आवश्यकता है।

### **उपभोक्ता संरक्षण का महत्व**

वर्तमान में उपभोक्ता शोषण का शिकार होता जा रहा है। वर्तमान में झूठे एवं आकर्षक विज्ञापन दिखाकर झूठे आकर्षण दिखाएँ जाते है वस्तु की

अधिक कीमत लेना, सेवाओं से सन्तुष्ट नहीं कर पाना विशिष्ट मानक गुण व संरचना किस्म प्रतिमान के अनुसार वस्तु एवं सेवा नहीं होना वस्तुओं के गारण्टी वारण्टी में खराब होना व वस्तुयें निर्धारित मानक स्तर की नहीं होने से उपभोक्ता के साथ धोखा होता है और उसे आर्थिक क्षति होती है।

वर्तमान युग उपभोक्ता का युग है एवं उपभोक्ता कानून में महत्वपूर्ण विवाद आने लगे हैं जिसमें विभिन्न सेवाओं में कमी, तथा लापरवाही और उससे होने वाले नुकसान की क्षतिपूर्ति के लिए उपभोक्ता संरक्षण कानून बेहद लाभकारी सिद्ध हुआ है। उपभोक्ता संरक्षण कानून में अब पर्याप्त व्यापक आधार हो गया है तथा विभिन्न राज्य आयोगों, द्वारा यह अभिनिर्धारित कर दिया गया है कि उपभोक्ता विवाद के अन्तर्गत कौन-कौन से मामले संरक्षणीय व पोषणीय होते हैं तथा कौन-कौन से मामले उपभोक्ता संरक्षण कानून के दायरे में आते हैं एवं कौन-कौन से मामले उपभोक्ता संरक्षण कानून के दायरे में नहीं आते हैं। ऐसी स्थिति में उपभोक्ता न्यायालय के समक्ष उपभोक्ता को स्वयं को जागरूक रहकर ही अपना परिवाद प्रस्तुत करना चाहिए एवं परिवाद में उन्हीं तथ्यों का समावेश होना चाहिए जिससे कि सेवाओं में कमी एवं लापरवाही के कारण क्षतिपूर्ति पाने का वह अधिकारी सिद्ध हो सके।

वर्तमान युग में हम समाचार पत्रों या अन्य माध्यमों से सुनते व देखते हैं कि आज प्रत्येक सामान चाहे वह कपडे हो, होजरी आईटम हो, घरेलू सामान हो आदि सभी की सेल लगने लगी हैं और उसमें विज्ञापनों में एक ही कम्पनी का माल होने सम्बन्धी लुभावने व आकर्षक वायदे किये जाते हैं लेकिन वास्तव में सेल के स्थान पर जाने पर उपभोक्ता को जानकारी होती है कि वहाँ पर एक ही कम्पनी के सामान के अतिरिक्त अन्य कम्पनियों के भी सामान होते हैं और वहाँ पर उस सामान की कोई गारण्टी नहीं दी जाती है और ना ही बिल ही दिया जाता है जो अनफेयर

ट्रेड प्रेक्टिस है। सेल से लिये गये सामान आदि की कोई शिकायत सेल समाप्त होने पर निरीह उपभोक्ता क्या करे इस सम्बन्ध में अत्यधिक परेशानी है। सेल के लिए विज्ञापनों में अत्यन्त सस्ते सामान का हवाला तो दिया जाता है लेकिन सेल में जाने पर जानकारी होती है कि वास्तव में सस्ता सामान अत्यन्त ही घटिया होता है एवं कपडे आदि ऐसे होते हैं जो किसी काम में नही लाये जा सकते है। सेल के कपडों का रंग, साइज, सिलाई, आदि की कोई गारण्टी नहीं दी जाती हैं एवं सेल समाप्त होने पर खराबी की जानकारी होने पर उपभोक्ता ठगा सा रह जाता है तथा कई बार सेल में देखने में आता है कि वहाँ पर एक ही कम्पनी के आईटम की सेल का विज्ञापन देने पर भी सेल में अन्य कई कम्पनियों के भी आईटम रखे जाते हैं जबकि उपभोक्ता नामी व विज्ञापन में दिए गये कम्पनी के नाम के अनुसार ही सेल में जाता है और वहाँ पर वह आईटम भी उसी कम्पनी के नाम के अनुसार क्रय करता है लेकिन बाद में जब वह आईटम लेकर आता है तो जानकारी होती है कि वह आईटम विज्ञापन में दी गई कम्पनी के नाम के नही हैं, जो सेल वालों की सेवाओं में कमी एवं अनफेयर ट्रेड प्रेक्टिस है। आज कल रेडिमेड कपडों की सेल अत्यधिक दिन लगती रहती हैं लेकिन ऐसे कपडों की सिलाई व रंग कलर की कोई गारण्टी नहीं होती है। इसी प्रकार साडियों की सेल में भी उपभोक्ता ठगा सा रह जाता है कि साडियाँ कई बार निर्धारित नाप की नहीं होती और छोटी होती है। सेल के आईटम पर किसी प्रकार की कोई गारण्टी की व्यवस्था नहीं है जबकि सेल में भी कम्पनी को गारण्टी देनी चाहिए कई बार कपडे आदि खराब निकल जाते हैं और उपभोक्ता को नुकसान का सामना करना पडता है। इससे उपभोक्ताओं की सुरक्षा व उनके हितों को ध्यान में रखना चाहिए। उपभोक्ताओं को भी अत्यन्त सावधानी से सेल में आईटम क्रय करने चाहिए जिससे कि उन्हें किसी प्रकार से नुकसान का सामना नहीं करना पडे। कई बार उपभोक्ता सेल में आईटम सस्ते होने पर पर्याप्त मात्रा में खरीददारी कर

लेते हैं। लेकिन आईटम खराब निकल जाते हैं और कई बार सेल एक दो दिन की होने पर समाप्त हो जाने से उत्पादन द्वारा लिया गया आईटम व्यर्थ हो जाता है और उसे आर्थिक नुकसान का सामना करना पड़ता है। सेल वालों को चाहिए कि वे सेल में किन-किन कम्पनियों के आईटम विक्रय कर रहे हैं और उनकी एक लिस्ट मय आईटम प्राईज के साथ सेल के बाहर ही लगानी चाहिए और गारण्टी का भी उल्लेख किया जाना चाहिए और बिल दिया जाना चाहिए जिसमें आईटम की कम्पनी का उल्लेख किया जाना चाहिए तथा इसके साथ कम्पनी का नाम व पता स्पष्ट रूप से होना चाहिए यह उपभोक्ता को भी देखना चाहिए कि वह जिस कम्पनी का आईटम ले रहा है वह सही भी है अथवा नहीं। उसका बिल आवश्यक रूप से लेना चाहिए व कम्पनी का नाम व पते की भी जानकारी करनी चाहिए व स्थानीय डीलर या एजेण्ट का भी पता रखना चाहिए जिससे कि सेल समाप्त होने पर आईटम खराब निकलने पर उसके बारे में शिकायत की जा सके या चेंज करवाया जा सके। सेल में आईटम क्रय करने पर उपभोक्ता को पूर्णरूपेण जागरूक, सचेत रहने की आवश्यकता है।

### **उपभोक्ता के अधिकार एवं उत्तरदायित्व**

स्वाभाविक हैं कि हम अपनी विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं को क्रय करते रहते हैं। दूसरी और आजकल व्यापक रूप से नकली और मिलावटी वस्तुओं से बाजार भरे पड़े हैं। उस पर उत्पादकों और निर्माताओं द्वारा भ्रामक विज्ञापन, कीमतों का मोलतोल, खरीद के साथ उपहारों, इनामों और प्रतियोगिताओं के झूठे चक्कर में फँसकर आए दिन ग्राहक लुटता रहता है इसके अतिरिक्त वस्तुओं के निर्माण में सुरक्षा मानकों का पालन न किया जाना बड़े-बड़ें होर्डिंग्स के द्वारा ग्राहकों को ललचाकर अपने जाल में फँसाना व्यापारियों की एक आम प्रवृत्ति बन गई है परन्तु आज उपभोक्ता पूर्व की भाँति उतना

असमर्थ और असुरक्षित भी नहीं है। ऐसे कानून बन चुके हैं जो एक ओर उपभोक्ता को अधिकार प्रदान करते हैं और दूसरी ओर उत्पादकों और निर्माताओं पर उत्तरदायित्व भी लगाते हैं। उपभोक्ता के इन अधिकारों के पीछे आज कानूनी अनुमति और विधिपरक शक्ति भी मौजूद है परन्तु इन अधिकारों की जानकारी अधिकांश व्यक्तियों को नहीं है अर्थात् आम आदमी इससे परिचित नहीं है।

वास्तव में उपभोक्ता को यह अधिकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा प्राप्त हुए हैं जो अधिकार हमें नीति शास्त्र अथवा नैतिक रूप से प्राप्त हुए हैं जिन्हें स्वयं व्यापार जगत् ने बलपूर्वक स्वीकारा है। इन अधिकारों की पृष्ठभूमि में कोई कानूनी बाध्यता नहीं है परन्तु नैतिक आधार पर सभी इन्हें मानने को बाध्य हैं।

उपभोक्ता के हितों को संरक्षण प्रदान करने का कानूनी भाषा में 'अधिकार' का यह भी अर्थ होता है कि विधि के अनुसार उत्पाद—निर्माताओं तथा विक्रेताओं पर कुछ कर्तव्य निर्धारित किए गए हैं अतः इन कर्तव्यों का पालन न करने की स्थिति में उनके विरुद्ध कानूनी कार्यवाही की जा सकती है और उन्हें दण्डित भी किया जा सकता है। उपभोक्ता अधिकारों वाली सोच का जन्म आधुनिक समय में हुआ है सबसे पहले सन् १९२० के दशक में इस आन्दोलन का प्रारम्भ संयुक्त राज्य अमेरिका में हुआ जहाँ से अन्य देशों में फैल गया। अमेरिकी राष्ट्रपति जॉन एफ. कैनेडी ने मानव अधिकारों के तहत उपभोक्ता अधिकारों का बिल सन् १९६१ में अमेरिकी संसद में प्रस्तुत किया। उन्होंने उपभोक्ताओं के निम्न चार अधिकारों की पहचान की थी —

- सुरक्षा का अधिकार
- चुनने का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार

- सूचना प्राप्त करने का अधिकार।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं के छह अधिकारों का उल्लेख करता है —

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचना का अधिकार
- चयन का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार
- क्षतिपूर्ति का अधिकार
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार