

उपभोक्ता संरक्षण की समस्या: कारण एवं निवारण

डॉ० आशीष कुमार गुप्ता

असिस्टेंट प्रोफेसर

राजनीति विज्ञान

ने०मे०शि०ना०दास (पी०जी०)

कालेज, बदायूँ (उ०प्र०)

Email:- ashishoogupta@gmail.com

Mobile No.:- 9045035586

Key words:- उपभोक्ता, व्यापरी, उपभोक्ता मंच, सेवा, माल

बाजार में खड़ा प्रत्येक व्यक्ति उपभोक्ता होता है उपभोक्ता शब्द को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में व्यापक रूप से परिभाषित भी किया गया है जिसके अनुसार अपने व्यक्तिगत या धरेलु उपयोग के लिए उत्पाद खरीदने वाला कोई भी व्यक्ति या उत्पाद खरीदने के लिए अनुबंध करने वाला कोई भी व्यक्ति उपभोक्ता माना जाता है। उपभोक्ता शब्द में वह व्यक्ति भी शामिल है, जिसमें गैर व्यवसायिक उपयोग और विचार के लिए कोई सेवा किराये पर ली है या उसका लाभ लिया है वह भी उपभोक्ता कहलाता है। बाजारवादी व्यवस्था में उपभोक्ता को ईश्वर की संज्ञा भी दी गई है लेकिन फिर भी उपभोक्ता का शोषण लगातार इस व्यवस्था में होता रहता है, आज के वर्तमान दौर में अर्थव्यवस्था में तेजी के साथ परिवर्तन हो रहा है इस परिवर्तन के साथ ही उपभोक्ताओं के शोषणा के नए-नए तरीको का जन्म हुआ है, यह आधुनीकिकरण एवं यन्त्रीकरण उपभोक्ताओं को शोषण से सुरक्षा के लिए शक्ति प्रदान करता है आज के दौर में भारत की 40 फीसदी आबादी इन्टरनेट का प्रयोग कर रही है जिस तेजी के साथ इस तकनीक का विस्तार हो रहा है आने वाले समय में ग्रामीण क्षेत्र भी इससे अछुते नहीं रह सकते लेकिन शोषण से सुरक्षा के लिए इस डिजिटल अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं का भरोसा करना अनिवार्य है जो कमोबेश उत्साहजनक प्रतित होता है इसके पिछे प्रमुख कारणों में अधिकारो के प्रति अज्ञानता है, अज्ञानता की प्रमुख वजह शिक्षा की कमी है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 ले लक्ष्य में उपभोक्ता शिक्षा को अन्य लक्ष्यों के साथ प्रमुख स्थान इस दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए दिया गया है उपभोक्ताओं के शिक्षित हो जाने पर वह शोषणा से अपने को सुरक्षित रखने का उपाय खोज सकता है।

DR. ASHISH KUMAR GUPTA

उपभोक्ता संरक्षण के विचार की उत्पत्ति का श्रेय संयुक्त राज्य अमेरिका को है। तत्कालीन अमेरिकी राष्ट्रपति जॉन एफ० केनेडी ने 15 मार्च, 1962 को अमेरिकी संसद में एक घोषणा के माध्यम से उपभोक्ताओं के चार बुनियादी अधिकार –

* सुरक्षा का अधिकार

* सूचना का अधिकार

* चयन का अधिकार

* शिकायत सुने जाने का अधिकार

की वकालत की थी। राष्ट्रपति कैनेडी के उपभोक्ता अधिकारों के कारण ही 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवसर के रूप में मनाया जाता है एवं इन अधिकारों के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण के दिशा-निर्देश को संयुक्त राष्ट्र महासभा ने 9 अप्रैल, 1985 को अपनाया गया एवं तद्उपरान्त विभिन्न राष्ट्रों के द्वारा इस विधान को अपनाया गया।

तेजी से बढ़ते आर्थिक सुधारों में उपभोक्ता संरक्षण के मायमों में भी परिवर्तन हुए एवं मुक्त अर्थव्यवस्था में आम जनता के पास उत्पाद के विकल्पों की संख्या में अभूतपूर्व इजाफ़ा देखने को मिला है लेकिन साथ ही साथ यह मुक्त अर्थव्यवस्था उपभोक्ताओं के शोषण के नए-नए यन्त्रों को भी अपने साथ में लेकर आयी है। इस डिजीटलीकरण के युग में शिक्षा का बहुत ही महत्वपूर्ण स्थान होता जा रहा है। जागरूक उपभोक्ता ही अपने अधिकारों को सुरक्षित रख सकता है। ऐसे में सामान्य शिक्षा के बजाय उपभोक्ता शिक्षा पर भी जोर देने की आवश्यकता है।

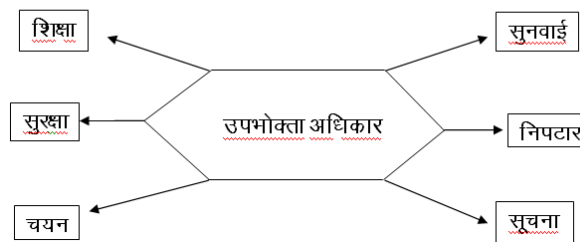
भारत में उपभोक्ताओं के अधिकारों को लेकर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 उपभोक्ताओं के हितों को सुरक्षा प्रदान करने के लिए एक

सशक्त एवं महत्वपूर्ण कदम था। बाजार में खड़ा प्रत्येक व्यक्ति उपभोक्ता होता है ' उपभोक्ता' शब्द को अधिनियम में व्यापक रूप से परिभाषित भी किया गया है। अधिनियम के उपभोक्ता को परिभाषित करते हुए कहा गया है कि अपने व्यक्तिगत या घरेलू उपयोग के लिए उत्पाद खरीदने वाला कोई भी व्यक्ति या उत्पाद खरीदने के लिए अनुबन्ध करने वाला कोई व्यक्ति उपभोक्ता माना जाता है। उपभोक्ता शब्द में वह व्यक्ति भी शामिल है, जिसने गैर-व्यवसायिक उपयोग और विचार के लिए कोई सेवा किराये पर लेता है या उसका लाभ लेता है। बाजारवादी इस व्यवस्था का एक पहलू उपभोक्ता है तो दूसरा पहलू व्यापारी है, व्यापारी उत्पादन के साधनों की उपलब्धता के साथ ही कई तरीकों से उपभोक्ता का शोषण करता है और इस शोषण में न केवल उपभोक्ता का आर्थिक नुकसान होता है बल्कि उसकी सेहत से भी खिलवाड़ होता है। प्रतिस्पर्धा और वैश्वीकरण के इस युग में प्रत्येक व्यापारी अधिक से अधिक मुनाफा/लाभ कमाना चाहता है और इस फेर में वह उपभोक्ता को जाने-अनजाने नुकसान पहुँचाता है। बाजार में एक और उपभोक्ता को ईश्वर के रूप में माना है लेकिन फिर भी उपभोक्ता का शोषण लगातार होता रहता है आज जितनी तेजी के साथ बाजारीकरण एवं यन्त्रीकरण हो रहा है उससे उपभोक्ताओं के शोषण के नित नए तरीकों का भी जन्म हो रहा है व्यापारी उपभोक्ता के हित को भूलकर आक्रामक और भ्रामक प्रचार का सहारा लेने लगता है सम्पत्ति जैसी बड़ी खरीद हो, बीमा क्षेत्र हो या अस्पताल जैसी जगह हो जहाँ पर उपभोक्ता को दूसरे पक्ष के द्वारा भरोसे के नाम पर ठगा जाता है। व्यापार या सेवा प्रदाता सेवा से पहले बड़े-बड़े ऐसे दस्तावेजों पर दस्तखत करवा लिए जाते हैं जिनका प्रयोग वे जब भी कोई पीड़ित उपभोक्ता अपनी शिकायत को लेकर सम्बन्धित विभाग

या अदालत पहुँचता है तब किए जाते हैं, भ्रामक विज्ञापन उपभोक्ताओं को आकर्षित करके निम्न गुणवत्ता युक्त वस्तुओं की बिक्री को बढ़ाने में मदद करते हैं। उपभोक्ता वर्ग के असंगठित होने का लाभ व्यापारी के द्वारा भरपूर तरीकों से उठाया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं उपभोक्ता अधिकार मूलतः यहीं पर उपभोक्ताओं के लिए काम आता है, भारत में उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए विचार, नया विचार न होकर काफी प्राचीन विचार है। हमारे प्राचीन ग्रन्थों में भी इसका उल्लेख देखने को मिलता है। कौटिल्य के द्वारा लगभग 2500 वर्ष पहले सरकार के लिए ये दिशानिर्देश दर्शाए गए थे कि व्यापार का नियमन किस तरह से होना चाहिए और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा किस तरह से होना चाहिए। आज के समय में भी सरकार के द्वारा उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कई तरह के मानक एवं मानदंड बनाए गए हैं जैसे – आई.एस.आई. मार्क, आभूषणों के लिए हॉलमार्क, सिल्कमार्क, रेरा आदि में विभिन्न प्राविधान हैं। बाजारीकरण के इस वर्तमान दौर में उपभोक्ता की सुरक्षा के क्षेत्र में उसे शक्ति प्रदान करने का कार्य करते हैं एवं आधुनिक युग में दुनिया की 40 फीसदी आबादी आज इंटरनेट का उपयोग कर रही है जिस तेजी के साथ इंटरनेट का प्रसार हो रहा है आने वाले समय में ग्रामीण क्षेत्र भी इससे अछूते नहीं रह पाएंगे लेकिन शोषण से सुरक्षा के लिए तकनीक एवं डिजिटल अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं का भरोसा करना भी अनिवार्य है जो कुछ पहलुओं में भारत में कम उत्साहजनक पाया जाता है नोटबंदी के फैसले के बाद मुद्रा के कम चलन से डिजिटल अर्थव्यवस्था में कुछ बढ़ोत्तरी देखी गई लेकिन पर्याप्त मात्रा में नोट के चलन के बाद यह व्यवस्था फिर पुराने हालत की ओर लौटती नजर आ रही है। यदि इस उत्साह में कमी के पीछे कारण पर

प्रकाश डालें तो इसका प्रमुख कारण शिक्षा का अभाव है। भारत में जहाँ लगभग 75 फीसदी आबादी ग्रामों में रहती है वहाँ आज भी गुणवत्तापूर्ण शिक्षा का अभाव हमें नजर आता है शिक्षा आज के समय में भारत की एक बड़ी समस्या के रूप में उभर कर सामने आई है। शिक्षा एक ऐसा माध्यम है जिससे उपभोक्ता के शोषण पर प्रभावशाली ढंग से नियन्त्रण हो सकता है शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ता को सही निर्णय लेने में मदद मिलती है और उसे व्यापार, कारोबार एवं सेवाओं से जुड़े धोखाधड़ी एवं नुकसानों से बचा सकती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के विभिन्न लक्ष्यों में इन उपभोक्ताओं को शोषण से सुरक्षित रखने के लिए उपभोक्ता शिक्षा को प्रमुख स्थान प्रदान किया गया है और यह माना गया है कि उपभोक्ता के शिक्षित होने पर वह बाजारवादी व्यवस्था में शोषण के विभिन्न तरीकों से अपने आप को सुरक्षित रखने में कामयाब हो सकेगा। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उल्लेखित उपभोक्ता अधिकार निम्न प्रकार से हैं –

उपभोक्त संरक्षण अधिनियम 1986 के लक्ष्य



उपभोक्ता शिक्षा के साथ-साथ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को अधिक शक्तिशाली एवं प्रभावी बनाने के लिए अधिनियम की धारा 6 में उपभोक्ताओं को 6 मौलिक अधिकार प्रदान किए गए हैं जिन्हें उपभोक्ता संरक्षण के लक्ष्य के रूप में भी जाना जाता है।

❖ सुरक्षा का अधिकार : 15 मार्च 1962 को अमेरिका के राष्ट्रपति जान एफ0 केनेडी ने अमेरिकी संसद में उपभोक्ताओं के चार बुनियादी अधिकारों की घोषणा की थी जिसके सबसे प्रमुख था सुरक्षा का अधिकार। 1986 में भारत में जब उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का श्रीगणेश हुआ तब सुरक्षा के इस अधिकार को भारत में भी प्रमुखता प्रदान की गई। इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को यह अधिकार प्रदान किया गया है कि जीवन एवं सम्पत्ति के नुकसानन्देह सेवाओं और वस्तुओं से अपनी रक्षा करने का यदि कोई सेवा अथवा वस्तु जीवन अथवा सम्पत्ति के लिए हानिकारक है तो सेवा प्रदाता एवं व्यापारी के द्वारा उपभोक्ता को सम्बन्धित उत्पाद को बेचने या सेवा प्रदान करने से पूर्व सम्पूर्ण जानकारी प्रदान की जानी चाहिए, उस उत्पाद या सेवा के प्रयोग का तरीका भी स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। उदाहरण के तौर पर यदि हम देखें तो तम्बाकू उत्पाद पर सर्वोच्च न्यायालय के निर्देश के बाद उन उत्पाद पर उनसे होने वाले नुकसान से सम्बन्धित चित्रों को छपा जाने लगा। सर्वोच्च न्यायालय की इस पहल का निश्चित तौर पर समाज पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है। इसी तरह अन्य क्षेत्रों में भी उपभोक्ता को सुरक्षा का सम्पूर्ण अधिकार प्राप्त होना चाहिए।

❖ सूचना का अधिकार : ग्लोबलाइजेशन (वैश्वीकरण) के दौर में उपभोक्ता को कई लुभावने तरीकों से ललचाकर उसे नुकसान पहुँचाया जाता है। उपभोक्ताओं की आम तौर पर बाजार में पहुँचते ही अनेक निर्माताओं के द्वारा तैयार एक ही उत्पाद एवं सेवाओं को देखकर भ्रम की स्थिति उत्पन्न हो जाती है और इस परिस्थिति में उपभोक्ता दोहरी मार का शिकार होता है। एक बढ़ती महंगाई और मार और दूसरी निकृष्ट और मिलावटी

वस्तुओं की मार इस तरह के नुकसान से सबसे ज्यादा प्रभावित ग्रामीण उपभोक्ता होता है। ग्रामीण अंचल के बाजार में उपभोक्ताओं को जो कुछ भी मिलता है बिना कोई जानकारी के वे उसे सहज भाव से खरीद लेते हैं, उनके द्वारा वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता पर कभी ध्यान नहीं दिया जाता, इसमें वह कम तोल का भी शिकार होता है। ग्रामीण अंचल के बाजार में नकली ब्रांडेड सामानों की भरमार होती है। सेवा के क्षेत्र में विस्तार ने समस्या को और बढ़ा दिया है। ग्रामीण क्षेत्र में बीमा, बैंकिंग, बिजली, मेडिकल जैसी सेवाओं का अन्धाधुंध विस्तार हुआ है एवं इसमें सेवा प्रदान करने वाली संस्था लगातार ग्रामीण उपभोक्ता का शोषण कर रही है। ग्रामीण क्षेत्रों में किसानों को खराब बीज, मिलावटी कीटनाशक आदि की आपूर्ति आम बात है, ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्र के उपभोक्ताओं की समस्या सामान्य तौर पर निम्न प्रकार की होती हैं।

उपभोक्ता समस्याएँ

- ❖ मिलावट की समस्या : यह समस्या एक आम समस्या है जिसको व्यापारी वर्ग के द्वारा अधिक लाभ कमाने के लिए किया जाता है एवं इस कार्य को करने में उन्हें बिल्कुल भी अपराध बोध का एहसास नहीं होता है अनाज में मिलावट, दूध में पानी एवं अन्य चीजों की मिलावट इसके सामान्य से उदाहरण के तौर पर देखे जा सकते हैं।
- ❖ दोषयुक्त भार एवं माप : यह भी एक सामान्य समस्या के तौर पर बाजार में व्याप्त है। उपभोक्ता के द्वारा वस्तु का पूरा मूल्य प्रदान करने के बावजूद भी उपभोक्ता उसके दाम की पूरी भार की वस्तु प्रदान नहीं

करता है। व्यापारी अपने तुच्छ लाभ को दृष्टि में रखते हुए इस तरह के कृत्य को करता है। पेट्रोल पंप पर कम पेट्रोल की समस्या इस तरह की समस्या का प्रमुख उदाहरण के तौर पर देखी जा सकती है।

- ❖ **भ्रामक विज्ञापन** : उद्योगपति अपने उत्पाद को बाजार में ज्यादा से ज्यादा संख्या में बेचने के लिए आकर्षक विज्ञापनों का सहारा लेकर उपभोक्ता का शोषण करता है। उद्योगपति अपने उत्पाद को बेचने के लिए फिल्म कलाकारों, खेल-जगत की प्रसिद्ध हस्तियों को शामिल करते हैं। कई उत्पाद इन सेलेब्रिटी को देखकर ही बाजार में एक अच्छा स्थान प्राप्त कर लेते हैं लेकिन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के हालिया संशोधन विधेयक में भ्रामक विज्ञापन देने वाले सेलिब्रिटी को उत्पादन की गुणवत्ता का जिम्मेदार माना जाएगा जिसके कारण उपभोक्ता के शोषण के क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों में कमी को देखा जा सकता है।
- ❖ **अशिष्ट व्यवहार** : उपभोक्ताओं के असंगठित एवं व्यापारी वर्ग के संगठित होने का लाभ उठाकर व्यापारी एवं सेवाएँ प्रदान करने वाले वर्ग के द्वारा उपभोक्ताओं के साथ अशिष्ट व्यवहार किया जाता है। उपभोक्ता एक तो विभिन्न तरह के शोषणों का शिकार होता है, साथ ही उसके बाद उससे अशिष्ट व्यवहार भी किया जाता है। ऐसे मौकों पर व्यापारी के व्यवहार से कई बार यह प्रतीत होता है कि उपभोक्ता के द्वारा वस्तु का सेवा का मूल्य दिए बिना वस्तु को क्रय या सेवा को प्राप्त किया जाता है।
- ❖ **'चयन का अधिकार** : उपभोक्ताओं को प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न प्रकार की सेवाएँ एवं वस्तुएँ प्राप्त करने का अधिकार है। साथ ही निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा दिया जाना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को कम से कम और प्रतिस्पर्धी दाम पर अधिक से अधिक सेवाएँ तथा वस्तुएँ उपलब्ध

हो सकें। प्रतिस्पर्द्धी के दौरान सबसे अधिक लाभ की स्थिति में उपभोक्ता होता है। उदाहरण के आधार पर यदि हम देखें तो मोबाइल के प्रारम्भ काल में उसका उपयोग करना बहुत महंगा हुआ करता था किन्तु जब से प्रतिस्पर्द्धा का दौर मोबाइल कम्पनियों के बीच प्रारम्भ हुआ उपभोक्ताओं के पास चयन के विभिन्न विकल्प उपलब्ध हैं और इस वजह से मोबाइल की सेवाएँ भी बहुत सस्ती हो गईं। अतः उपभोक्ताओं को विभिन्न क्षेत्रों में चयन का अधिकार प्राप्त होना चाहिए।

❖ सुनवाई का अधिकार : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत यह अधिकार अधिनियम की आत्मा जैसा है क्योंकि इसके अन्तर्गत उपभोक्ताओं को यह विश्वास दिलाया जाता है कि यदि उसके साथ कुछ गलत होता है तो उचित उपभोक्ता मंच पर उनके हितों का समुचित ध्यान रखा जाएगा। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत सुनवाई के लिए त्रि-स्तरीय अर्द्धन्यायिक तन्त्र की स्थापना की गई जो सामान्य न्यायालय की व्यवस्था से स्वायत्त रहकर उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान करने का कार्य करती है।



जिला उपभोक्ता फोरम : जिला उपभोक्ता फोरम के अन्तर्गत जिले के भौगोलिक परिक्षेत्र के अन्तर्गत 20 लाख रुपये मूल्य के दावे की सुनवाई की जा सकती है। इस न्यायालय में तीन सदस्य होंगे जिसमें एक अध्यक्ष एवं दो

सदस्य होंगे। अध्यक्ष के पद पर न्यायधीश नियुक्त होगा। इस न्यायालय की समिति में एक पद महिला के आरक्षित है। इन सदस्यों का कार्यकाल पाँच वर्ष या 65 वर्ष की आयु जो भी पहले पूरी हो, तक रहेगा। निम्न स्तर पर प्रत्येक जिले में जिला उपभोक्ता फोरम कार्यरत है।

राज्य उपभोक्ता फोरम (राज्य आयोग) : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 9(ख) के अन्तर्गत राज्य उपभोक्ता फोरम की स्थापना की गई। राज्य आयोग जिला उपभोक्ता फोरम के विरुद्ध अपील की सुनवाई करेगा एवं राज्य के अन्तर्गत (राज्य परिक्षेत्र) 20000 से अधिक एवं 1 करोड़ तक के आर्थिक मामलों को सुनने का अधिकार रखेगा। राज्य आयोग में एक अध्यक्ष एवं दो सदस्य होंगे जिसमें अध्यक्ष उच्च न्यायालय का न्यायधीश हो या रह चुका हो, होगा। दो अन्य सदस्य जो कानून के ज्ञाता, सत्यनिष्ठा, योग्य एवं प्रतिष्ठा वाले ही होंगे। राज्य आयोग में एक महिला प्रतिनिधि का होना आवश्यक है, राज्य आयोग के अध्यक्ष एवं सदस्य का कार्यकाल 5 वर्ष या 65 वर्ष की आयु जो भी पहले पूरा हो, तक रहेगा।

राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम (राष्ट्रीय आयोग) : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 9 (ग) के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग का गठन किया गया, राष्ट्रीय आयोग अधिनियम की धारा 21(क)(11) के अन्तर्गत राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील को ग्रहण कर सकेगा एवं जहाँ सेवा तथा वस्तु का मूल्य 1 करोड़ से अधिक होगा उनकी सुनवाई कर सकेगा। राष्ट्रीय आयोग में एक न्यायधीश जो कि राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष होगा जिसकी योग्यता ही उच्चतम न्यायालय का न्यायधीश है या रह चुका है, इसके अतिरिक्त 4 अन्य सदस्य होंगे जो कानूनी के जानकार, सत्यनिष्ठा एवं प्रतिष्ठा प्राप्त

व्यक्ति होंगे राष्ट्रीय आयोग के गठन में एक महिला सदस्य का होना आवश्यक है। राष्ट्रीय आयोग का प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल 5 वर्ष या 70 वर्ष की आयु जो भी पहले पूर्ण हो, तक पद धारण करेगा।

त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक तन्त्र की स्थापना के माध्यम से उपभोक्ताओं को सुनवाई का पूर्ण अधिकार प्राप्त है। भारत वर्ष में उपभोक्ता संरक्षण विवादों के सन्दर्भ में तालिका प्रस्तुत है –

उपभोक्ता मंचों से विवाद निपटान का लेखा

एजेन्सी का नाम	दायर मामले	अब तक के निपटारे	लम्बित मामले	निपटान प्रतिशत
राष्ट्रीय आयोग	113117	97571	15546	86.261
राज्य आयोग	760786	651797	108989	85.671
जिला मंच	3995088	3692798	302290	92.431
कुल	4868991	4442166	426825	91.231

उपरोक्त तालिका के आधार पर हम देख सकते हैं कि देशभर में कुल मिलाकर 4,88,8991 मामले उपभोक्ता न्यायालय में दायर हुए जिसमें से 91.23% मामलों का निस्तारण उपभोक्ता न्यायालय के द्वारा किया जा चुका है। इन आकड़ों पर नजर डालने पर यह व्यवस्था काफी कारगर नजर आती है लेकिन 135 करोड़ के देश में 48 लाख के लगभग मामले ही दर्ज हैं। अगर हम प्रतिशत के आधार पर देखें तो 0.38% मामले दर्ज हुए हैं अब तक

उपभोक्ता न्यायालय में लेकिन क्या वास्तविकता में भी पीड़ितों की संख्या इतनी ही होगी ? एक बड़ा प्रश्न खड़ा करता है। वास्तविकता इससे कहीं अधिक मात्रा में उपभोक्ता व्यापारी के शोषण से पीड़ित हैं लेकिन वह अपनी शोषण को सहन कर लेता है। ऐसे लोगों की संख्या बहुत अधिक है जो शोषण का शिकार होने के बावजूद न्याय के लिए अपील दर्ज नहीं करवाते हैं, अपील दर्ज न कर पाने के पीछे कुछ महत्वपूर्ण कारण उभर कर सामने आते हैं –



कानूनी प्रक्रिया : आम उपभोक्ता कानून के दावपेंज से दूर रहने का प्रयास करता है ज बवह धोखाधड़ी का शिकार होता है तो कानून की प्रक्रिया से बचने के लिए उस शोषण के विरुद्ध अदालत या उपभोक्ता न्यायालय तक नहीं जाता है। ऐसे मामले में अधिकांश परिवार के सदस्य भी कानूनी प्रक्रिया से बचने की सलाह देते हैं।

समय का अभाव : आज के इस भागदौड़ भरे जीवन में व्यक्ति के पास यदि सबसे कीमती वस्तु है तो वह है उसका समय। उपभोक्ता न्यायालय हो या अन्य न्याय की प्रक्रिया उसमें समय सबसे ज्यादा व्यय होता है। इस कारण से भी आम उपभोक्ता न्याय प्राप्त करने की आस को छोड़ देता है क्योंकि वह समय अभाव के कारण इन लम्बी प्रक्रिया का हिस्सा नहीं बन पाता है।

‘ व्यापारी वर्ग का संगठित होना : उपभोक्ताओं एवं व्यापारी में सबसे बड़ा अन्तर यही होता है कि एक और व्यापारी वर्ग जहाँ पर सुव्यवस्थित रूप से संगठित रहता है वहीं पर उपभोक्ता असंगठित होने के कारण व्यापारी के शोषण के विरुद्ध आवाज नहीं उठा पाता। संगठित व्यापारी टैक्स से बचने के लिए उपभोक्ताओं को जान बुझकर बील भी प्रदान नहीं करते हैं व शिकायत मिलने पर उसका निस्तारण न कर उपभोक्ता को परेशान किया जाता है। यह भी एक प्रमुख कारण है जिसके कारण उपभोक्ता अपने आप को अकेला समझकर न्याय की आस छोड़ देता है।

‘ शिक्षा की कमी : भारत एक कृषि प्रधान देश है। इस कारण से भारत की अधिकांश जनसंख्या ग्रामों में निवास करती है। ग्रामीण क्षेत्र में शिक्षा एक बड़ी समस्या प्रारम्भ से ही रही है। शिक्षा की कमी के कारण उपभोक्ता अपने शोषण को आसानी से स्वीकार कर लेता है और उसके खिलाफ किसी भी तरह की आवाज नहीं उठाता है। उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए सामान्य शिक्षा एवं उपभोक्ता शिक्षा को प्रदान किया जाना बहुत ही आवश्यक है क्योंकि जागरूक एवं शिक्षित उपभोक्ता आसानी से शोषण का शिकार नहीं बन सकता इसलिए यह भी एक महत्वपूर्ण कारण है जिसके कारण उपभोक्ता व्यापारिक शोषण के विरुद्ध किसी भी तरह का विरोध या न्याय के लिए अपील करने से बचा रहता है एवं शोषण को सहज स्वीकार कर लेता है।

अधिकारों से अनभिज्ञता : अशिक्षित उपभोक्ता ही नहीं बल्कि शिक्षित उपभोक्ता भी अपने अधिकारों से अनभिज्ञ होता है। वह व्यापारी के द्वारा बताए हुए नियमों को ही जानकर अपनी सीमाओं का निर्धारण कर लेता है।

इस सन्दर्भ में उदाहरण के तौर पर यदि हम स्वास्थ्य सेवाकी सुविधा को देखे तो देश में स्वास्थ्य के क्षेत्र में उपभोक्ता को निम्न अधिकार प्राप्त हैं –

- * चिकित्सक – मरीज संवाद
- * समुचित चिकित्सा शुल्क
- * चिकित्सकीय परामर्श पर स्पष्ट समझ
- * दी गई दवाई की स्पष्ट जानकारी
- * दवाओं के सस्ते विकल्प को प्राथमिकता
- * सेकण्ड ओपिनियन
- * चिकित्सा बीमा पारदर्शिता
- * मेडिकल हिस्ट्री
- * स्वास्थ्य का अधिकार

लेकिन आम उपभोक्ता इन अधिकारों से न केवल अनभिज्ञ होता है बल्कि उसे इन तथ्यों से अनभिज्ञ भी रखा जाता है।

❖ **निपटारा का अधिकार** : यदि उपभोक्ता को व्यापार के अनुचित तरीकों अथवा प्रतिस्पर्धी तरीकों से नुकसान होता है या चोट लगती है और शिकायत में लगाए गए आरोप सही साबित हो जाते हैं तो जिस मंच/उपभोक्ता न्यायालय में शिकायत की गई है वह उपभोक्ता के लिए हर्जाना तय करेगा और उसे दिलाएगा। उपभोक्ता न्यायालय द्वारा विवाद

के निपटारे में मुख्य तौर पर आर्थिक पक्ष को ध्यान में रखा जाता है जिससे कि उपभोक्ता को हुए आर्थिक नुकसान की भरपाई की जा सके एवं इन विवादों के निपटारे का न्यायालय निर्णय एवं पूरी कार्यवाही को समाचार पत्रों में प्रकाशित भी करवाया जाता है जिसका प्रभाव व्यापारी एवं उपभोक्ता पर भविष्य में पड़ता है, ने सजग एवं जागरूक हो जाते हैं।

❖ **शिक्षा का अधिकार** : इस अधिकार के तहत उपभोक्ता को बाजार में चल रहे तौर-तरीकों को और उनसे बचने के उपायों की जानकारी दी जाती है। मीडिया अथवा स्कूल पाठ्यक्रम एवं सांस्कृतिक गतिविधियों के जरिये इस जानकारी अथवा शिक्षा का प्रसार किया जा सकता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम दीवानी अदालत तथा देश में मौजूद अन्य कानूनी संसाधनों के विकल्प के तौर पर तीन स्तरों वाली सुधार प्रणाली उपलब्ध कराता है, जिसमें पीड़ित उपभोक्ता खरीदी गई वस्तु अथवा प्राप्त की गई सेवा में किसी प्रकार की खामी के खिलाफ राहत की मांग कर सकता है। स्वामियों में उन वस्तुओं के विनियमितताओं एवं व्यापारियों तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाये गए व्यापार के प्रतिबंधित अथवा अनुचित तरीके भी शामिल हैं। अधिनियम की मंशा उपभोक्ताओं की शिकायत का सरल तेज तथा सस्ता समाधान उपलब्ध कराना है। यह उपभोक्ताओं को विशेष प्रकार की राहत भी प्रदान करता है।

मुक्त बाजार वाली अर्थव्यवस्था प्रभावशाली तरीके से काम तभी कर सकती है जब उपभोक्ता शिक्षित हो उसमें हो उपभोक्ता शिक्षा व्यापारियों तथा उपभोक्ताओं के बीच शक्ति सन्तुलन का तरीका है शिक्षा से उपभोक्ता को सही निर्णय लेने में मदद मिलती है और उसे व्यापार तथा

कारोबार से जुड़े नुकसानों से बचाती है। उपभोक्ता अधिकारों की अधिक जागरूकता उत्पन्न करने के लिए उपभोक्ताओं को सघन प्रचार तथा जागरूकता अभियानों के जरिये अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित किया जाना चाहिए। इससे कमजोर समूहों जैसे महिलाओं और बच्चों, छात्रों, किसानों तथा ग्रामीण परिवारों एवं कामकाजी वर्ग पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए।

भारत सवा अरब की आबादी वाला देश है जिसमें अधिकतर लोग ग्रामीण क्षेत्र में रहते हैं इसलिए सरकार विभिन्न मामलों में उपभोक्ता अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चला भी रही है। जागो ग्राहक जागो आज एक देशव्यापी नारा बन गया है। साथ ही उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए बड़ी संख्या में स्वेच्छिक उपभोक्ता संगठन भी प्रमुखता से कार्य कर रहे हैं।



जगो ग्राहक जागो

उपभोक्ता संरक्षण कानून लगातार सुधारों के परिणामस्वरूप काफी हद तक विकसित हुआ है। वर्तमान दौर में व्यापारियों ने एवं सेवा प्रदाताओं ने उपभोक्ता अधिकारों को ध्यान रखना शुरू कर दिया है। उपभोक्ताओं के संरक्षण के क्षेत्र में एक मील का पत्थर वर्तमान में 8 जुलाई

2019 का उपभोक्ता संरक्षण बिल-2019 है जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का स्थान लेगा।

आशा करते हैं कि ये वृहद स्तर पर उपभोक्ताओं के साथ वर्तमान में व्याप्त अनुचित व्यापार एवं धोखाधड़ी की घटनाओं पर रोक लगाएगा।

अन्त में कानून तब ही बहुत प्रभावशाली साबित हो सकता है जब आम जनता उसका प्रयोग करना जानती हो। यह बात उपभोक्ताओं के संरक्षण पर भी लागू होती है कि कानूनी में सुधार के साथ ही साथ सरकार को मुख्य तौर पर उपभोक्ताओं के जागरूक करने पर विशेष जोर दिए जाने की आवश्यकता है। सर्तकता ही सुरक्षा का सबसे बेहतर उपाय होता है जागरूक उपभोक्ता धोखाधड़ी से अपने को सुरक्षित रखने में सक्षम है।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. उपभोक्ता संरक्षण बनाम उत्पादक शोषण – परेश नाथ (2002)
2. उपभोक्ता संरक्षण और शिक्षा – निशांत सिंह (2002)
3. हैण्डबुक फार कन्ज्युमर राइट प्राब्लम एण्ड रेमेडीज— डी0एस0 मेहता (2002)
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 – दीपक सक्सेना (2002)
5. कन्ज्युमर क्राइसेस एण्ड लॉ – एच0एन0 तिवारी (1991)
6. उपभोक्ता संरक्षण बनाम उत्पादक शोषण – परेश नाथ (2002)
7. योजना – दिसम्बर (2017)
8. कान्सेपशन टु कन्ज्युमर – आर0 सूर्यमूर्ति