Asia Pacific Journal of Research in Business Management
Vol. 10, Issue 12, December 2019 Impact Factor: 6.737,ISSN: (2229-4104)
www.skirec.org Email Id: skirec.org@gmail.com

वैश्वीकरण के युग में उपभोक्ता संरक्षण का विवेचन

डॉ0 अनुपमा वर्मा, एसो0 प्रोफेसर, अर्थशास्त्र विभाग, तिलक महाविद्यालय औरैया

वर्तमान समय में वैश्वीकरण का दौर चल रहा है। उदारीकरण की बढ़ती प्रवृत्ति ने आज के समय में उपभोक्ताओं के लिए विविध वस्तुओं की प्राप्ति, गुणवत्ताओं परक वस्तुओं व सस्ती व टिकाऊ वस्तुयें मिलना आसान बना दिया है। आज हम विश्व बाजार के साथ समंन्वित होते जा रहे है। इन बदली हुयी आर्थिक परिस्थितियों ने जहाँ एक ओर उपभोक्ताओं को अनेंको अवसर प्रदान किये है। वहीं दूसरी और नयी चुनौतियों भी उपभोक्ताओं के सामने है। प्राचीन भारत की कम आवश्यकताओं का (सादा जीवन उच्च विचार) की नीति का स्थान आज अत्यधिक उपभोग ने लिया है। हम पश्चिमी परिवेश के उपभोक्तावाद से प्रभावित होते जा रहे हैं। अधिक उपभोग की प्रकृति अब शहरों से भारतीय गावों तक प्रचलित हो चुकी है। संगठित बाजार व उसकी बदलती प्रकृति उपभोक्ताओं के समक्ष एक भंयकर चुनौती है। भारत की बहुसंख्यक गरीब व अनपढ़ जनसंख्या संगठित बाजार के भ्रमजाल में फसती जा रही है। वर्तमान समय में वैश्वीकरण के कारण बाजार का स्वरुप आज बदल गया है। आज परम्परागत बाजार के साथ बाजार का डिजटलीकरण भी हो गया है। इसलिये उपभोक्ताओं को विज्ञापन व प्रचार के छल से बचाने, निम्न कोटि की वस्तुयें तथा उपभोक्ता हितों के सरक्षण के लिए विभिन्न नियमों व कानूनों की आवश्यकता पड़ी। इसमें उपभोक्ता जागरण एक महत्वपूर्ण कदम हैजिससे उनके हितों का संरक्षण हो सकता है। वर्तमान शोध लेख का उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न नियमों व कानूनों का वर्णन करके वैश्वीकरण के इस दौर में उपभोक्ताओं हितों का संरक्षण करना है। उपभोक्ता संरक्षण के अर्न्तगत उपभोक्ता के हितों की रक्षा करना और उपभोक्ता विवादों के निपटाने के लिए एक स्थिर और मजबूत तंत्र की स्थापना करना है। भारत में उपभोक्ताओं को विभिन्न नियमों के अन्तर्गत निम्न 6 अधिकार प्रदान किये गये है–

1. सुरक्षा का अधिकार :–

इस अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्तओं को निम्न गुणवक्ता के माल तथा मूल्यों में हेराफेरी के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान की गई है। साथ ही साथ विज्ञापन व प्रचार में वर्णित झूठी सामिग्री के विरुद्ध भी उपभोक्ताओं को सुरक्षा दी गई है। सुरक्षा के अधिकार का सम्बन्ध क्रय की जाने वाली वस्तुओं व सेवाओं से जुड़ा है। इसके अन्तर्गत खरीदी गई वस्तु के सेवा सुरक्षा का प्रावधान है अर्थात क्रय की गई वस्तु उसके जीवन मानको जन सम्पत्ति के लिए स्वास्थ मानकों पर खरी होनी चाहिए। इसीलिए विभिन्न प्रकार की वस्तुओं पर गुणवत्ता मानको की मुहर उत्पाद पर अंकित होना अनिवार्य है।

2. सूचित किये जाने का अधिकार :–

इसके अन्तर्गत उपभोक्ता कल्याण को दृष्टिगत रखते हुये वस्तु की गुणवत्ता, नापतौल, वस्तु की अन्तिम तिथि,श्रेणी स्तर, शुद्धता स्तर तथा मूल्य व सेवाओं के विषय में सही जानकारी पाने का अधिकार रखता है। इस प्रकार वह उत्पादक के अनुचित तरीकों से बच जाता है। इसके अन्तर्गत उपभोक्ता को उत्पाद क्रय करने से पूर्व वस्तु के विषय में सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करने अधिकार है। अतः आजकल वस्तुओं के उत्पादक या विक्रेता इस दायित्व के अन्तर्गत उत्पादित वस्तु की सम्पूर्ण जानकारी उपभोक्ताओं को देते है तथा उपभोक्ताओं से उत्पादक उत्पाद की गुणवत्ता सम्बन्धी सूचना व रेटिंग देने का भी आग्रह करते है।

3. चयन का अधिकारः–

चयन के अधिकार के अन्तर्गत उपभोक्ता को विभिन्न उत्पादकों के उत्पाद के मध्य चयन करने का अधिकार प्रदान किया गया है। वह विभिन्न प्रतिस्पर्धी फर्मों द्वारा दर्शायें गये मूल्यों पर उत्पादित वस्तुओं की सेवाओं एवं किस्मों, मूल्यों एवं गुणवत्ता की तुलनात्मक जांच करते हुए अपने वस्तु का चयन करता है।

4. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार :–

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार से तात्पर्य उपभोक्ता को उस वस्तु या सेवा के सम्बन्ध में पूर्ण सूचना प्राप्त करने से है। इसमें वस्तु क्रय करने से पूर्व उपभोक्ता को उस वस्तु या सेवा के बारे में पूर्ण जानकारी, गारंटी/वारंटी आदि देना आवश्यक है।

5. सुनवाई का अधिकार :–

भारत में कुछ एजेन्सियों की स्थापना सुनवाई के अधिकार के अन्तर्गत की गई है। इनका कार्य सुनवाई के अधिकार को क्रियान्वित करना है। इनके नाम है।

अ–संसदीय समितियां

ब–याचिका सुनवाई समितियां

स– उपभोक्ता संस्थाओं के माध्यम के प्रतिनिधत्व

इस अधिकार के अर्न्तगत उपरोक्त मंचो पर उपभोक्ताओं के हितों को सरंक्षित करने की कार्यवाही की जाती है। यह संगठन सार्वजनिक नीतियों के निर्माण प्रक्रिया में उपभोक्ताओं के हितों पर विचार करते हुये अपने निर्णय लेते हैं। इसमें उपभोक्तओं के हितों को उत्पाद के प्रत्येक स्तर पर ध्यान रखा जाता है। इसके अन्तर्गत सरकार एवं अन्य नीति बनाने वाले संगठन उत्पादों के विकास एवं सेवाओं का उनके उत्पादन अथवा निर्धारित से पूर्व ही उसमें प्रतिनिधित्व करने का अधिकार भी शामिल है।

6. क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार :–

धोखाघड़ी,कम मापतौल,निम्न गुणवत्ता की वस्तु,उत्पाद समय सीमा समाप्त वस्तु, घटिया माल पर विभिन्न उपभोक्ता न्यायलयों पर वाद करके क्षतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अर्न्तगत राष्ट्रीय, राज्य व जिला

स्तर पर न्यायिक तक स्थापित किया गया है। इसके अलावा उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम के अन्तर्गत केन्द्रीय राज्य एवं जिला परिषदों की भी स्थापना की गई हे। जिस की वर्ष में एक बैठक अनिवार्य है। इसमें सभी उपभोक्ता विवादों की व्याख्या की जाती है।

उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न कानून :– इन कानूनों का वर्षवार विवरण निम्नलिखित है–

1. खाद्य मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम 1952
2. आवश्यक वस्तुयें अधिनियम 1955
3. दि ड्रग्स एण्ड कौसमैक्टिक्स एक्ट 1940
4. कृषि उपज अधिनियम 1937
5. वजन एवं माप–तौल मानक अधिनियम 1976
6. खाद्य उपज आर्डर अधिनियम 1955
7. दि हाउस होल्ड इलैक्ट्रिक एप्लाइन्सेज आर्डर 1976

उपभोक्ता फोरम में उपभोक्ता हितों पर कानूनी कार्यवाही की जाती है उपभोक्ता फोरम तीन स्तर पर कार्य करता है–

1. केन्द्रीय उपभोक्ता फोरम
2. राज्य उपभोक्ता फोरम
3. जनपदीय उपभोक्ता फोरम

इन उपभोक्ता फोरमों में भारत में उपभोक्ता संरक्षण के लिए निस्तारित विवादों का विवरण निम्न तालिका में प्रस्तुत है।

Asia Pacific Journal of Research in Business Management
Vol. 10, Issue 12, December 2019 Impact Factor: 6.737,ISSN: (2229-4104)
www.skirec.org Email Id: skirec.org@gmail.com

तालिका सं0 1

भारत में उपभोक्ता विवादों की संख्या एवं निस्तारण व सेवाओं

क्रम सं0	संस्था का नाम	समस्त मुद्दमों की सं0	समस्त निस्तारित मुद्दमों की सं0	समस्त विलम्बित मुद्दमों की सं0	प्रतिशत निस्तारित मुद्दमों की सं0
1	राष्ट्रीय आयोग	143928	120877	23051	83.98 प्रतिशत
2	प्रादेशिक आयोग	881388	771737	109651	87.56 प्रतिशत
3	जिला आयोग	4609377	4121700	487677	89.42 प्रतिशत
कुल योग		5634693	5014314	620379	88.99 प्रतिशत

श्रोत राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद आयोग की ncdrc.inc.inवर्ष 2021

वस्तुओं व सेवाओं को क्रय करते समय उपभोक्ता जागरुक होना आवश्यक है तभी वह दायित्वों का सही निर्वहन कर पायेगा। वस्तुओं व सेवाओं में अंकित सूचनाओं में त्रुटियां होने या उपभोक्ता के साथ धोखा–धड़ी होने पर वह कानूनी वाद तभी कर पायेगा जब उपभोक्ता जागरुक हो। उपभोक्ता संरक्षण व जागरुकता के लिए उपभोक्ता को निम्न तथ्यों को ध्यान में रखना चाहिये।

1. उपभोक्ता को चाहिये कि वह वस्तु को खरीदते समय उसका भार, नापतौल की जांच करने के साथ–साथ उत्पाद के निर्माण की तिथि, वस्तु की अन्तिम तिथि, कम्पनी का नाम व अन्य जानकारियों को विस्तार से समझे। इसी प्रकार

सेवा प्रदान करने वाली संस्थाओं से सेवा क्रय करते समय उसकी नियम व शर्तों की भी विवेचना करें।

2. खरीददारी करते समय भारत में बिल न लेने की परम्परा बहुत प्रचलित है। इससे सरकार को एक तरफ कर का नुकसान होता है। वहीं दूसरी तरफ उपभोक्ता को वस्तु को वापस करने में कठिनाई होती है। इसी प्रकार यदि उपभोक्ता को बाद उपभोक्ता फोरम में दायर करना है तो भी बिल होना बहुत आवश्यक है।
3. एक विवेकशील उपभोक्ता को दवांईयां व रसायनिक वस्तुओं को खरीदते समय उसके कचरें से फैलने वाले प्रदूषण की जानकरी होना आवश्यक है तथा उसको पैकिंग को निर्धारित जगह पर ही निस्तारित करना चाहिये।
4. वर्तमान युग में अधिकांश वस्तुयें आकर्षक पैंकिग में आती है। यह उपभोक्ता का दायित्व है कि वह पैकिंग के कचरे को इधर–उधर न फेंके व नगर पालिका के कचरे के डिब्बे में डालें।
5. वर्तमान युग में एक ही वस्तु का उत्पादन कई फर्म या कम्पनियां करती है। विवेकशील उपभोक्ता को उनमें सही चुनाव करने की आवश्यकता होती है। उसको विभिन्न उत्पादों को गुण दोषों का तुलनात्मक अध्ययन करके ही अपना चुनाव करना चाहिये तथा विज्ञापन व प्रचार के भ्रमजाल से बचना चाहिये।
6. वस्तु का खरीदते समय उसकी गुणवत्ता का अध्ययन बहुत महत्वपूर्ण होता है। सरकार द्वारा विभिन्न प्रकार के उत्पादों के लिए अलग–अलग गुणवत्ता मानक के अनुसार चिन्ह आवंटित किये जाते है। जैसे आई०एस०आई, हालमार्क, एगरो, एगमार्क, आई0एस0ओ0 आदि। विवेकशील उपभोक्ता को इन सरकारी मानकों पर आधारित मुहरों को देखकर ही वस्तु का क्रय करना चाहिये।
7. कई बार एक ही फर्म एक ही वस्तु अलग उपभोक्ता श्रेणी के अनुसार बनाती है। अतः उस वस्तु के विभिन्न किस्मों की तुलनात्मक गुण दोषों का अध्ययन आवश्यक होता है। जैसे मारूति कार की कई ब्रांड की कारें बाजार में विक्रय

के लिये होती है। उपभोक्ता को कार का चयन करते समय सभी ब्रांडों का अध्ययन करके अपना अधिमान प्रकट करना चाहिये।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. उपभोक्ता संरक्षण विभाग भारत सरकार
2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद आयोग की ncdrc.inc.inवर्ष 2021
4. आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 भारत सरकार