

# उपभोक्ता अधिकार Important Questions || Class 10 Social Science (Economics) Chapter 5

---

**प्रश्न 1:** बाज़ार में नियमों और विनियमों की आवश्यकता क्यों है? कुछ उदाहरण देकर समझाइए।

**उत्तर:**

बाज़ार में निम्नलिखित कारणों से नियमों और विनियमों की आवश्यकता होती है:

- दुकानदारों और व्यापारियों द्वारा उपभोक्ताओं का विभिन्न तरीकों से शोषण किया जाता है जैसे कम वजन या माप, अधिक कीमत, मिलावटी और दोषपूर्ण सामान।
- किसी वस्तु या सेवा के संबंध में शिकायत की स्थिति में दुकानदार या व्यापारी किसी भी जिम्मेदारी से बचने की कोशिश करता है। विक्रेता सभी जिम्मेदारी खरीदार पर स्थानांतरित करने का प्रयास करता है जैसे कि बिक्री पूरी होने के बाद विक्रेता की कोई जिम्मेदारी नहीं है।
- कभी-कभी उत्पादक कम और शक्तिशाली होते हैं जबकि उपभोक्ता कम मात्रा में खरीदारी करते हैं और बिखर जाते हैं। बड़ी दौलत वाली बड़ी कंपनियां कई तरह से बाज़ार में हेरफेर करती हैं।
- कई बार उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए मीडिया और अन्य स्रोतों के माध्यम से झूठी सूचना प्रसारित की जाती है। उदाहरण के लिए, एक कंपनी ने वर्षों तक दुनिया भर में शिशुओं के लिए पाउडर दूध को सबसे वैज्ञानिक उत्पाद के रूप में बेचा और दावा किया कि यह मां के दूध से बेहतर है। कंपनी को यह स्वीकार करने के लिए मजबूर होने में वर्षों का संघर्ष लगा कि वह झूठे दावे कर रही है। इसी तरह सिगरेट बनाने वाली कंपनियों के साथ यह स्वीकार करने के लिए एक लंबी लड़ाई लड़ी गई कि उनके उत्पाद से कैंसर हो सकता है। इसलिए उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए नियमों और विनियमों की आवश्यकता है।

**प्रश्न 2:** भारत में उपभोक्ता आंदोलन को किन कारकों ने जन्म दिया? इसके विकास का पता लगाएं?

**उत्तर:**

- भारत में उपभोक्ता आंदोलन को जन्म देने वाले कारक कई गुना हैं। यह अनुचित और अनैतिक व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ता हितों की रक्षा और बढ़ावा देने की आवश्यकता के साथ एक “सामाजिक शक्ति” के रूप में शुरू हुआ। 1960 के दशक में अत्यधिक भोजन की कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी और भोजन में मिलावट के कारण उपभोक्ता आंदोलन एक संगठित क्षेत्र बन गया। 1970 के दशक तक, उपभोक्ता संगठन ज्यादातर लेख लिखने और प्रदर्शनियों के आयोजन में व्यस्त थे।
- हाल ही में, उपभोक्ता समूहों की संख्या में वृद्धि हुई है, जिन्होंने राशन की दुकान में गड़बड़ी और सार्वजनिक परिवहन वाहनों की भीड़भाड़ के प्रति चिंता दिखाई है। 1986 में, भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, जिसे कोपरा के नाम से भी जाना जाता है, अधिनियमित किया। यह भारत में उपभोक्ता आंदोलन में एक बड़ा कदम था।

**प्रश्न 3:** उपभोक्ता चेतना की आवश्यकता को दो उदाहरण देकर स्पष्ट कीजिए।

## उत्तर

- दो उदाहरण हैं रेजी की पीड़ा और अमृता की प्रतीक्षा। रेजी के मामले में एक अस्पताल ने डॉक्टरों और कर्मचारियों की एनेस्थीसिया देने में लापरवाही के कारण उसे जीवन भर के लिए अपंग बना दिया। एक इंजीनियरिंग स्नातक अमृता के मामले में, नौकरी के लिए एक साक्षात्कार में भाग लेने के बाद, परिणाम की कोई खबर नहीं मिली। दोनों ही मामलों में वे अपने अधिकारों के प्रति जागरूक थे। रेजी के पिता ने राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में शिकायत दर्ज कर मुआवजे का दावा किया है। चिकित्सा लापरवाही और सेवा में कमी के लिए 5 लाख।
- राज्य आयोग ने उनके मामले को खारिज कर दिया लेकिन उन्होंने फिर से राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली में अपील की। राष्ट्रीय आयोग ने अपने फैसले में चिकित्सा लापरवाही के लिए अस्पताल को जिम्मेदार ठहराया और मुआवजे का भुगतान करने का निर्देश दिया। अमृता के मामले में उन्होंने रिजल्ट जानने के लिए आरटीआई एक्ट के तहत अर्जी दाखिल की थी। उसे जल्द ही नियुक्ति के लिए उसका कॉल लेटर मिला। इस प्रकार, अपने हितों की सफलतापूर्वक रक्षा करने के लिए उपभोक्ता चेतना की आवश्यकता है।

### प्रश्न 4: उपभोक्ताओं के शोषण का कारण बनने वाले कुछ कारकों का उल्लेख कीजिए।

**उत्तर:** उपभोक्ताओं का शोषण विभिन्न कारकों के कारण होता है। निर्माता हमेशा मुनाफा बढ़ाने के आसान तरीकों की तलाश में रहते हैं। मिलावटी या निम्न-गुणवत्ता वाले सामानों की उत्पादन लागत कम होती है, और यदि उपभोक्ता अनजान या अनपढ़ है, तो उसे धोखा देना आसान है। साथ ही, दुकानदार निर्माता को दोष देने का दावा करके अपनी जिम्मेदारी से मुंह मोड़ लेते हैं। ऐसे में उपभोक्ता अपने आप को असहाय महसूस करते हैं। अक्सर, जब उपभोक्ताओं को इसकी पैकिंग पर किसी वस्तु के खुदरा मूल्य की जांच नहीं करने के लिए जाना जाता है, तो विक्रेता उसी में अतिरिक्त शुल्क जोड़ते हैं। जिन जगहों पर उपभोक्ता अधिकारों और कोपरा के बारे में जागरूकता नहीं है, वहां उपभोक्ता शोषण बड़े पैमाने पर होता है।

### प्रश्न 5: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अधिनियमन के पीछे क्या तर्क है?

#### उत्तर:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (कोपरा) के अधिनियमन के पीछे तर्क उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना था क्योंकि शिकायत दर्ज करने के लिए कोई कानूनी औपचारिकता नहीं है। एक उपभोक्ता को कानूनी सहायता के लिए वकील या पेशेवर नियुक्त करने की आवश्यकता नहीं है। वह खुद उपभोक्ता अदालत में मामले की पैरवी कर सकता है। कोई व्यक्ति गारंटी या वारंटी कार्ड, केश मेमो आदि जैसे सहायक दस्तावेजों के साथ सादे कागज पर उपभोक्ता अदालत में शिकायत कर सकता है।

### प्रश्न 6: यदि आप अपने इलाके में किसी शॉपिंग कॉम्प्लेक्स में जाते हैं तो उपभोक्ता के रूप में अपने कुछ कर्तव्यों का वर्णन करें।

#### उत्तर:

एक उपभोक्ता के रूप में मेरे कुछ कर्तव्यों में अगर मैं किसी शॉपिंग कॉम्प्लेक्स का दौरा करता हूँ, तो उन उत्पादों की समाप्ति तिथियों की जांच करना, जिन्हें मैं खरीदना चाहता हूँ, माल पर मुद्रित अधिकतम खुदरा मूल्य का भुगतान करना, दुकानदारों को दोषपूर्ण उत्पादों के साथ मुझे धोखा देने से रोकना, और पंजीकरण करना शामिल

है। यदि कोई विक्रेता किसी मिलावटी या त्रुटिपूर्ण उत्पाद की जिम्मेदारी लेने से इनकार करता है तो उपभोक्ता फोरम या अदालत में शिकायत करें।

**प्रश्न 7: मान लीजिए आप शहद की एक बोतल और एक बिस्किट का पैकेट खरीदते हैं। आपको कौन सा लोगो या चिह्न देखना होगा और क्यों?**

**उत्तर:**

शहद की बोतल या बिस्किट का पैकेट खरीदते समय आईएसआई या एगमार्क का लोगो या निशान देखना होगा। ये बाजार में माल की गुणवत्ता को प्रमाणित करने वाले लोगो हैं। केवल उन्हीं उत्पादकों को इन चिह्नों का उपयोग करने की अनुमति है जो इन प्रमाणपत्रों को जारी करने वाले संगठनों द्वारा निर्धारित कुछ गुणवत्ता मानकों का पालन करते हैं। इस प्रकार, यदि शहद की बोतल या बिस्किट के पैकेट पर इन लोगो में से एक है, तो इसका मतलब है कि उत्पाद अच्छी गुणवत्ता का है।

**प्रश्न 8: भारत में उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के लिए सरकार द्वारा कौन से कानूनी उपाय किए गए?**

**उत्तर:**

भारत में उपभोक्ताओं को मजबूत करने के लिए सरकार द्वारा निम्नलिखित कानूनी उपाय किए गए:

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, जिसे लोकप्रिय रूप से कोपरा के नाम से जाना जाता है, 1986 में अधिनियमित किया गया था। इसे 1991 और 1993 में संशोधित किया गया था।
- अक्टूबर 2005 में सूचना का अधिकार अधिनियम बनाया गया था। यह नागरिकों को सरकारी विभागों के कार्यों के बारे में सभी जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। नागरिकों को उनके द्वारा खरीदी गई वस्तुओं और सेवाओं का विवरण जानने का अधिकार है।

**प्रश्न 9: उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों का उल्लेख कीजिए और प्रत्येक पर कुछ वाक्य लिखिए?**

**उत्तर:**

उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों में सूचना का अधिकार, चुनने का अधिकार, निवारण प्राप्त करने का अधिकार और उपभोक्ता अदालतों में प्रतिनिधित्व का अधिकार शामिल हैं। 2005 के आरटीआई अधिनियम के तहत, उपभोक्ता अब सरकारी विभागों के कामकाज के बारे में भी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। चुनने का अधिकार उपभोक्ता को यह चुनने की अनुमति देता है कि क्या वह अपनी खरीदी गई सेवा के उपयोग को जारी रखना या बंद करना चाहता है। निवारण की मांग करने का अधिकार उपभोक्ता को अनुचित व्यापार प्रथाओं और शोषण के खिलाफ शिकायत करने की अनुमति देता है।

**प्रश्न 10: उपभोक्ता किस माध्यम से अपनी एकजुटता व्यक्त कर सकते हैं?**

**उत्तर:**

उपभोक्ता जागरूकता संगठन बनाकर उपभोक्ता अपनी एकजुटता व्यक्त कर सकते हैं जिसे सरकार द्वारा गठित विभिन्न समितियों में प्रतिनिधित्व मिल सकता है। सभी उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए उपभोक्ता की सक्रिय भागीदारी होनी चाहिए।

**प्रश्न 11: भारत में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति का समालोचनात्मक परीक्षण करें?**

**उत्तर:**

भारत में उपभोक्ता आंदोलन शुरू होने के बाद से काफी विकसित हुआ है। देश में उपभोक्ता जागरूकता में महत्वपूर्ण बदलाव आया है। 1986 में कोपरा के अधिनियमित होने तक, उपभोक्ता आंदोलन को अधिक बल नहीं मिला, लेकिन इसकी स्थापना के बाद से, आंदोलन को पर्याप्त रूप से सशक्त बनाया गया है। उपभोक्ता अदालतों और उपभोक्ता समूहों की स्थापना एक प्रगतिशील कदम रहा है। हालांकि, समकालीन भारत में, उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया काफी जटिल, महंगी और समय लेने वाली है। मामले दर्ज करना, अदालती कार्यवाही में भाग लेना, वकीलों को काम पर रखना और अन्य प्रक्रियाएँ इसे बोझिल बना देती हैं। भारत में, 700 से अधिक उपभोक्ता समूह हैं, जिनमें से दुर्भाग्य से, केवल 20-25 ही सुव्यवस्थित और सुचारू रूप से कार्य कर रहे हैं।