DOMS | Page No.
Date / /

Name - Mona Gupta

Name of the college -- Durg college
Raipur (C.G.)

Name of the faculty - Commerce.

Designation - Asst. Professor

Topic - Consumer Protection Act 1986

Date - 23/07/23

DOMS | Page No.
Date / /

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

Consumer Protection Act. 1986

उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ :-

सरल शब्दों में उपभोक्ता संरक्षण से आशय ऐसे उपायों से है जो कि उपभोक्ता को उनका विभिन्न रूप में होने वाले शोषण से मुक्ति प्रदान करने में सहायता प्रदान करते है।

उपभोक्ता संरक्षण एक व्यापक शब्द है जिसमें उन सभी क्या सम्भव उपायों को शामिल किया जाता है जो कि उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं हितों की रक्षा करने में सहायक है जैसे उपभोक्ता चेतना, उपभोक्ता शिक्षा, वैधानिक अधिनियम एवं नियमन, सार्वजनिक वितरण प्रणाली की स्थापना, प्रदूषण नियंत्रण के उपाय आदि।

उपभोक्ता के सामान्य अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा - 6 उपभोक्ता अधिकारों को बताती है।

DOMS Page No.
Date / /

1. सुरक्षा का अधिकार →
सुरक्षा के अधिकार से आशय ऐसे अधिकार से है जो उपभोक्ता को ऐसी समस्त वस्तुओं के विपणन से सुरक्षा प्रदान करें जो कि उनके स्वास्थ्य एवं जीवन के लिए हानिकारक हो

2. चयन करने का अधिकार →
उपभोक्ता विभिन्न वस्तुओ एवं सेवाओ में से अपनी इच्छा एवं आवश्यकताओं के अनुसार चयन करने के लिए स्वतंत्र है।

3. चयन का अधिकार → उपभोक्ता को वस्तु या सेवा क्रय करने से पहले सही एवं आवश्यक सूचनाएं प्राप्त होनी चाहिए जिसके कारण उपभोक्ता छल कपट, मिथ्या कथन भ्रामक व झूठे विज्ञापनो से बच सके

4. सुने जाने का अधिकार उपभोक्ता की परिवेदनाओं तथा उनके सुरक्षा व हितों के संरक्षण से सम्बन्धित विचारों को सुने जाने से संबंधित है।

DOMS Page No.
Date / /

5. उपचार का अधिकार ->
उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं एवं शिकायतों का उचित एवं न्यायपूर्ण उपचार एवं समाधान प्रदान करता है। इस अधिकार के अंतर्गत वह न्यायालय की शरण ले सकता है।

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार ->
सरकारी एवं गैर सरकारी संस्थानों द्वारा उपभोक्ता को शोषण से बचाने के लिए शिक्षित किया जाना चाहिए

7. मूल्य /प्रतिफल का अधिकार
उपभोक्ता द्वारा चुकाए गए मूल्य वस्तु विक्रय के दौरान किए गए वायदों एवं आशाओं के अनुरूप हो

8. स्वस्थ व स्वच्छ वातावरण ->
उपभोक्ता को भौतिक स्वच्छ वातावरण प्राप्त करने का अधिकार है। विभिन्न प्रकार के प्रदूषणों को रोकथाम एवं प्रदूषणों के दुष्प्रभावों को रोकने के लिए राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रयास किए जा रहे हैं

Page No.
Date / /

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता या महत्व

1. सामाजिक उत्तरदायित्व के प्रति चेतना जगाना
2. उपभोक्ताओं को व्यवसायियों के शोषण करने की प्रवृत्ति से रक्षा करना
3. उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करना,
4. आवश्यक सूचनाएं उपलब्ध कराना।
5. परिवेदनाओं एवं शिकायतों का यथाशीघ्र निराकरण करना ,
6. एकाधिकारी प्रवृत्तियों को नियंत्रित करना
7. प्रदूषण से सुरक्षा प्रदान करना
8. अनुचित व्यापारिक पद्धतियों के द्वारा होने वाले शोषण से मुक्ति दिलाना ,
9. मानव कल्याण के लिए

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का परिचय

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 संसद में 24 दिसम्बर 1986 को पारित हुआ तथा 15 अप्रैल 1987 से देश में लागू हुआ। जिसमें 1991, 1993, 1996 एवं 2002 में संशोधन होते रहे हैं।

इस अधिनियम में कुल 31 धाराएं हैं जो कि 4 अध्याय में विभक्त

है, पहला अध्याय है प्रारम्भिक जिसमे 1 से 3 धाराए है दूसरा अध्याय है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम परिषद् जिसमे धारा 4 से 8 है। तीसरा अध्याय उपभोक्ता विवाद निवारण एजेन्सी जिसमे 9 से 27 तक धाराए है, चौथा अध्याय विविध है जिसमे 28 से 31 तक धाराए है।

अधिनियम का उद्देश्य -

1. उपभोक्ता के हितो का श्रेष्ठ संरक्षण
2. उपभोक्ता के अधिकारों का संवर्द्धन व संरक्षण
3. उद्देश्यो का संवर्द्धन एवं संरक्षण हेतु स्थापित संस्थाए
4. विवादो के शीघ्रता एवं सरलता से निपटारा करने के लिए अर्द्ध - सरकारी न्यायिक तंत्र की स्थापना

उपभोक्ता संरक्षण परिषदें
Consumer Protection council

1. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् ->

स्थापना -

केन्द्र सरकार अधिसूचना जारी करके परिषद का गठन करती है।

गठन →
केन्द्र सरकार विभिन्न विभागों एवं क्षेत्रों के सरकारी व गैरसरकारी व्यक्तियों को नामांकित करती है। कुल 150 सदस्य होते है एवं केन्द्रीय खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्री इसके अध्यक्ष होते है।

कार्यकाल → तीन वर्ष का होता है।

संगठन → एक वर्ष में न्यूनतम तीन सभाएं अनिवार्य है।

उद्देश्य →
उपभोक्ता शिक्षा, अनुचित व्यापार व्यवहार को रोकना, माल व सेवा की किस्म, शुद्धता, प्रभाव आदि की सूचना ग्राहकों तक पहुंचे ये सुनिश्चित करना। जीवन व सम्पति के लिए घातक माल से सुरक्षा प्रदान करना आदि।

2. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद →

स्थापना →
राज्य सरकार अधिसूचना जारी करके स्थापना होती है।

DOMS | Page No.
Date / /

गठन ->
राज्य के उपभोक्ता मामलो के मंत्री अध्यक्ष होते है
अधिकतम 20 सदस्य विभिन्न क्षेत्रो एवं विभागो के सरकारी व गैर सरकारी व्यक्ति होते है।

सभाए - कम से कम वर्ष में 2 सभाए

उद्देश्य -> केन्द्रीय परिषद् के समान होती है,

3. **जिला उपभोक्ता संरक्षण समिति ->**

स्थापना राज्य सरकार अधिसूचना जारी करके जिला स्तर पर गठन करती है,

गठन ->
जिला कलेक्टर समिति के अध्यक्ष होते है। सदस्यो की संख्या सरकार तय करती है,

सभाए -> वर्ष में कम से कम 2 सभाए अनिवार्य है,

DOMS | Page No.
Date / /

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेन्सी

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा-9 के अनुसार उपभोक्ता विवादों के निवारण हेतु त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक व्यवस्था की गई है।

I जिला मंच (धारा 10-15)

स्थापना :-

राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा प्रत्येक जिले में एक उपभोक्ता विवाद निवारण मंच का गठन करती है, जिसे 'जिला मंच' कहते हैं।

गठन -

जिला न्यायाधीश हो या रहा हो या बनने की योग्यता रखता हो ऐसा व्यक्ति अध्यक्ष होगा।

दो अन्य सदस्य जिनमें 1 महिला होना अनिवार्य है।

35 वर्ष न्यूनतम आयु व स्नातक हो।

सदस्यों को अपने सम्बन्धित क्षेत्र में 10 वर्ष कम से कम अनुभव हो

कार्यकाल :- सदस्यों का कार्यकाल 5 वर्ष या

65 वर्ष की आयु जो पहले हो।

क्षेत्राधिकार → जिला मंच में अधिकतम 20 लाख रु. क्षतिपूर्ति तक के मामलो की सुनवाई होती है।

शिकायत प्रस्तुत करने का ढंग या कार्यविधि

1. कोई उपभोक्ता स्वयं, या उपभोक्ताओ द्वारा, कोई मान्यता प्राप्त संघ, केन्द्र या राज्य सरकार शिकायत कर सकते है।

2. विरोधी पक्षकार के पास शिकायत की प्रति भेजी जाती है, पक्षकार 30 दिनो में अपना पक्ष जिला मंच के समक्ष रखता है यदि विरोधी पक्षकार अपना पक्ष नही रखता या आरोपो से इंकार करता है तब जिला मंच निम्न कार्यविधि अपनाता है।

(अ) माल में किसी ऐसे दोष के सम्बन्ध में शिकायत, जिसका निर्धारण बिना पर्याप्त जाँच के सम्भव नही है।

ऐसी दशा में शिकायतकर्ता से माल का नमूना लेकर उसे सील करके प्रयोगशाला में

जाँच के लिए भेजा जाएगा जिसकी रिपोर्ट 45 दिनों के भीतर दी जाएगी।

शिकायतकर्ता द्वारा निर्धारित शुल्क जमा किया जाएगा।

जाँच को प्रतिवेदन प्राप्त होने पर उसकी प्रति विरोधी पक्षकार को भेजना

प्रतिपक्ष को सुनवाई का अवसर देना।

जिला मंच के अधिकार व शक्तियाँ

धारा - 13 के अनुसार

(i) प्रतिवादी या साक्षी को समन जारी करना उपस्थित होने के लिए बाध्य करना।

(ii) साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत करने योग्य किसी प्रलेख या अन्य सामाग्री का पता लगाना एवं प्रस्तुत करना

(iii) उपयुक्त प्रयोगशाला से माल की जाँच कराना एवं प्रतिवेदन प्राप्त करना

DOMS Page No.
Date / /

(iv) गवाहो की जाँच हेतु आदेश देना

(v) अन्य कोई मामला निर्देशित किया गया हो

राज्य आयोग State commission

स्थापना -> राज्य आयोग की स्थापना केन्द्र सरकार की पूर्वानुमति से राज्य सरकार करती है।

क्षेत्राधिकार -> 20 लाख से 1 करोड़ तक के मामलो की सुनवाई होती है।

गठन ->
उच्च न्यायालय के न्यायधीश हो या रहे हो अध्यक्ष के पद पर नियुक्त होगे।
दो अन्य सदस्य जिनमें से एक महिला हो न्यूनतम 35 वर्ष आयु एवं न्यूनतम स्नातक हो। सदस्य विभिन्न विषयों या क्षेत्रों के प्रतिष्ठित व्यक्ति होते है।

कार्यकाल -> 5 वर्ष या 67 वर्ष की आयु जो पहले हो।

नोट-> जिला मंच के आदेश के विरुद्ध की गई अपील की सुनवाई भी राज्य आयोग करता है

DOMS Page No.
Date / /

कार्यविधि → जिला मंच के समान होती है।

राष्ट्रीय आयोग National Commission

केन्द्र सरकार अधिसूचना द्वारा राष्ट्रीय आयोग का गठन करती है

गठन → एक ऐसा व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश हो या रह चुका हो इसका अध्यक्ष होगा चार अन्य सदस्य जिनमें एक महिला हो, जो लेखा, वाणिज्य आदि क्षेत्रों के प्रतिष्ठित हो, सदस्य होते हैं। इनका अनुभव कम से कम 10 वर्ष, न्यूनतम 35 वर्ष एवं स्नातक हो।

कार्यकाल → 5 वर्ष या 70 वर्ष की आयु जो पहले हो

क्षेत्राधिकार → ऐसे मामले जिनमें क्षतिपूर्ति की राशि 1 करोड़ से अधिक हो, तथा ऐसे मामले जो राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में अपील किए गए है

प्रक्रिया –)

प्रक्रिया जिला मंच एवं राज्य आयोग के समान ही है।

यदि कोई उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरुद्ध अपील करना चाहता है तो 30 दिन के अंदर उच्चतम न्यायालय जा सकता है

निष्कर्ष –)

उपभोक्ता बाजार का राजा है परंतु राजा होते हुए भी अधिकारों एवं सुविधाओं से वंचित रहता है। उसे शोषण से बचाने एवं अधिकारों के प्रति जागरूक करने हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम महत्वपूर्ण है।