

KSHATIPURTI SAMBANDHI NYAYIK NIRNAY UPBHOKTA SANRAKSHAN KE ANTARGAT

Pragati Patel ¹,

¹ Assistant Professor, Department of Law, Rajeev Gandhi College, Madhya Pradesh, India

ABSTRACT

उपभोक्ता कौन है यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा दो के वर्णित नियम अनुसार जो व्यवसायिक प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए नगद या उधार पर प्रतिफल स्वरूप कोई वस्तु या सेवा क्रय करता है या भाड़े पर लेता है वह उपभोक्ता है। उपभोक्ता के लिए निम्नलिखित शब्दों का पूरा होना आवश्यक है। वस्तुएं या सेवाएं प्राप्त किया जाना ऐसी वस्तु है सेवाएं नगद या उधार प्राप्त किए जाना प्रतिफल स्वरूप प्राप्त किया जाना।

व्यवसायिक प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए प्राप्त किया जाना। इससे एक बात स्पष्ट हो जाती है कि जो व्यक्ति निशुल्क सेवाएं प्राप्त करता है वह उपभोक्ता की परिधि में नहीं आता। यह बात अलग है कि 1993 में एक संशोधन द्वारा स्वरोजगार योजना के अंतर्गत वस्तुओं के क्रेता को इस अधिनियम के प्रयोजन 8 को उपभोक्ता मान लिया गया।

Keyword - उपभोक्ता कौन है, उपभोक्ता विवाद क्या है, उपभोक्ता शिकायत कैसे दायर करें

1. उपभोक्ता कौन है

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा दो के अनुसार जो व्यवसायिक प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए नगद या उधार पर प्रतिफल स्वरूप कोई वस्तु या सेवा क्रय करता है या भाड़े पर लेता है वह उपभोक्ता है। व्यवसायिक प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए प्राप्त किया जाना। इससे एक बात स्पष्ट हो जाती है कि जो व्यक्ति निशुल्क सेवाएं प्राप्त करता है वह उपभोक्ता की परिधि में नहीं आता। यह बात अलग है कि 1993 में एक संशोधन द्वारा स्वरोजगार योजना के अंतर्गत वस्तुओं के क्रेता को इस अधिनियम के प्रयोजन 8 को उपभोक्ता मान लिया गया। यहां यह उल्लेखनीय है कि राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने पोरस इंडिया के मामले में व्यवसायिक प्रयोजन एवं औद्योगिक प्रयोजन दोनों को एक जैसा माना।

अधिनियम के प्रयोजनार्थ निम्नांकित को उपभोक्ता माना गया है

- टेलीफोन धारक
- टेलीफोन का बिल प्राप्त करने वाला व्यक्ति
- बैंक ग्राहक
- आवास आवंटिती
- भूखंड आवंटिती
- टिकट लेकर रेल में यात्रा करने वाला व्यक्ति
- टिकट लेकर एयर इंडिया में यात्रा करने वाला व्यक्ति
- बीमा पॉलिसी धारक
- भवन स्थल के लिए आवेदन करने वाला व्यक्ति
- स्वरोजगार योजना के अंतर्गत माल क्रय करने वाला व्यक्ति
- गैस वितरक के यहां रजिस्ट्रेशन कराने वाला व्यक्ति आदि
- लेकिन निम्नांकित को इस अधिनियम के प्रयोजनार्थ को उपभोक्ता नहीं माना गया है
- टैक्सी के लिए वाहन का क्रेता व्यवसाय हेतु फोटोकॉपी मशीन का क्रेता

- किराए पर चलाने के लिए ट्रक का क्रेता
- स्टेज कैरिज परमिट हेतु आवेदन करने वाला व्यक्ति
- निर्माण कार्य को ठेके पर लेने वाला व्यक्ति आदि

उपभोक्ता अधिनियम की धारा 2(ड) में उपभोक्ता विवाद की परिभाषा दी गई है इसके अनुसार "उपभोक्ता विवाद से कोई ऐसा विवाद अभिप्रेत है जब वह व्यक्ति जिसके विरुद्ध परिवाद किया गया है परिवाद में अंतरविष्ट कथनों से इनकार करता है या उनका प्रतिवाद करता है।

उल्लेखनीय है कि उपभोक्ता विवाद तब पैदा होते हैं जब सेवा या माल में कोई कमी है त्रुटि पाई जाती है। सेवा माल क्षमता क्वालिटी गुणवत्ता वाला नहीं होता है सेवा या माल की अधिक कीमत वसूल कर ली जाती है। माल अथवा वस्तुएं अवधि बाह्य होती हैं। सेवा या माल में कमी अथवा त्रुटि तब कहीं जाती है जब क्वालिटी मात्रा क्षमता शुद्धता या मानक में यथेष्ट नहीं उतरती ऐसे मामलों में उपभोक्ता दोषी व्यक्ति के विरुद्ध परिवार ला सकता है परिवार कौन ला सकता है?

कोई भी उपभोक्ता अथवा परिवादी उपभोक्ता मंच अथवा आयोग के समक्ष परिवार प्रस्तुत कर सकता है अधिनियम की धारा 2(ख) में परिवादी की परिभाषा दी गई है जिसके अनुसार निम्नांकित परिवादी हो सकते हैं उपभोक्ता कंपनी अधिनियम या तत्समय प्रवृत्ति किसी अन्य विधि के अधीन रजिस्ट्रीकृत कोई रजिस्ट्रीकृत स्वैच्छिक संगठन, संगम, केंद्रीय सरकार, राज्य सरकार, बहुसंख्यक उपभोक्ताओं का सामान रखने वाला एक या अधिक उपभोक्ता स्पष्ट है कि कोई भी उपभोक्ता परिवार ला सकता है।

2. परिवार कहां लाया जा सकता है?

कोई भी उपभोक्ता या परिवार संस्थित करने के लिए सक्षम व्यक्ति या संगठन अपना परिवार निम्नलिखित के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है:

1. जिला उपभोक्ता फोरम, धारा (11)
2. राज्य आयोग के समक्ष, धारा (17)
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता के समक्ष, धारा (21)

इस प्रकार स्पष्ट है कि परिवारो की सुनवाई के लिए अधिनियम में जिला स्तर पर जिला उपभोक्ता फोरम राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्ता आयोग एवं राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के गठन की व्यवस्था की गई है।

3. शिकायत कैसे दायर करें ?

शिकायत दायर करने तथा उन्हें दूर करने की प्रक्रिया सरल व शीघ्र गामी है। जिला फोरम राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायत दायर करने के लिए कोई शुल्क नहीं है। शिकायतकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता व्यक्तिगत रूप से शिकायत पेश कर सकता है। शिकायत उपयुक्त फोरम/ आयोग को डाक द्वारा भी भेजी जा सकती है।

शिकायत में निम्नलिखित बातें लिखना महत्वपूर्ण है। शिकायतकर्ता का नाम वर्णन तथा पता, विरोधी पक्षकार अथवा पक्षकारों जैसी भी स्थिति हो का नाम वर्णन है पता जहां तक उन्हें मालूम किया जा सके। शिकायत से संबंधित तथ्य भी कब और कहां उत्पन्न हुए शिकायत में लगाए गए आरोपों के समर्थन में दस्तावेज भी कोई हो वह अनुतोष जो शिकायतकर्ता चाहता है। शिकायत पर शिकायतकर्ता अथवा उसके प्राधिकृत अभिकर्ता के हस्ताक्षर होने चाहिए।

4 .उपभोक्ताओं के संरक्षण को संवैधानिक गारंटी

शब्द उपभोक्ता संक्षिप्त लेखन सारगर्भित शब्द है। इसमें सभी वर्गों के व्यक्ति सम्मिलित हैं इसीलिए इसे शब्द लोग का पर्यायवाची माना जाता है और उपभोक्ता संरक्षण को लोकहित की संज्ञा दी जाती है।

लोकहितों की रक्षा करना प्रजातंत्र की प्रथम शर्त है। यही कारण है कि भारतीय संविधान की प्रस्तावना में सामाजिक एवं आर्थिक न्याय जैसे शब्दों का प्रयोग किया गया है। संविधान के अनुच्छेद 38(1) राज्यों पर लोक कल्याण में अभिवृद्धि करने का कर्तव्य अधिरोपित किया गया है। संविधान के अनुच्छेद 39(ख) एवं (ग) अनुसार राज्य अपनी नीति का इस प्रकार संचालन करने के लिए आबद्ध है कि समुदाय की भौतिक संपदा का स्वामित्व नियंत्रण इस प्रकार

करे कि वह सामूहिक हित का सर्वोत्तम निर्माता बन सके तथा आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले कि धन व उत्पादन साधनों का सर्वसाधारण के लिए अहितकारी सकेन्द्रण ना हो।

संविधान के अनुच्छेद 19(1) (ख) में नागरिकों को कोई भी वृत्ति व्यापार या कारोबार करने का मूल अधिकार प्रदान किया गया है। वही अनुच्छेद 19 (6) में इस अधिकार का साधारण जनता के हित में युक्तियुक्त निर्बंधन की व्यवस्था भी की गई है। इस प्रकार कुल मिलाकर भारत का संविधान भी साधारण उपभोक्ता के हितों को संरक्षण प्रदान करता है। उपभोक्ता के हितों में श्रेष्ठतर संरक्षण के लिए और उस प्रयोजन के लिए उपभोक्ता परिषदों की तथा उपभोक्ता विवादों के निपटारे हेतु अन्य प्रधिकारियों की स्थापना करने के लिए और उससे संबंधित विषयों के लिए उपबन्ध करने के लिए अधिनियम पारित किया गया है।

5. उपभोक्ताओं के कर्तव्य

उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए उपभोक्ता के अधिकारों के साथ-साथ उसके कर्तव्यों का अध्ययन भी आवश्यक है। इन कर्तव्यों के पालन से उनके अधिकारों के प्रवर्तन में सहायता मिलती है उपभोक्ता के कुछ प्रमुख कर्तव्य निम्नलिखित हैं:-

उपभोक्ता का यह कर्तव्य है कि वह जब भी बाजार से माल अथवा वस्तुएं खरीदी तो वह अच्छी तरह देख ले कि वह उसके उपयोग की है अथवा नहीं वह विक्रेता पर कम से कम भरोसा करे।

वह माल अथवा वस्तु का बिल भी प्राप्त करें क्योंकि जब भी वह फोरम अथवा आयोग के समक्ष जाएगा तो उसे बिल की आवश्यकता होगी वस्तुतः यह एक साध्य है साथ ही यदि किसी माल अथवा वस्तु की गारंटी दी जाती है तो उसका गारंटी पत्र भी प्राप्त कर लेना चाहिए। यह भी एक प्रकार का साध्य है इससे परिवादी को निस्तारण में आसानी हो जाती है।

उपभोक्ताओं को यह भी ध्यान रखना चाहिए कि वह जो माल वस्तु या औषधि आदि खरीद रहा है वह कालातीत तो नहीं है।

मिथ्या परिवाद के लिए शास्ति:-

उपभोक्ता को कभी किसी के विरुद्ध मिथ्या परिवाद प्रस्तुत नहीं करना चाहिए. यदि वह ऐसा करता है तो उसे धारा 26 के अंतर्गत ₹10000 तक के जुर्माने से दंडित किया जा सकता है।

6. उपभोक्ता संरक्षण परिषद:-

उपभोक्ताओं के संरक्षण को सुनिश्चित करने के लिए अधिनियम की धारा 4 में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद तथा धारा 7 में राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद के गठन की व्यवस्था की गई है. उपभोक्ता मामले का भार साधक मंत्री इसका अध्यक्ष होता है।

परिषद के उद्देश्य:-

- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्धन एवं संरक्षण करना है परिषद का उद्देश्य। ऐसे माल या सेवाओं के विपणन के विरुद्ध सुरक्षित किए जाने का अधिकार जो जीवन या संपत्ति के लिए परिसंकटमय है। जहां भी संभव वहां प्रतिस्पर्धा मूल्यों पर विभिन्न किस्म के माल या सेवा तक पहुंचने का आश्वासन दिए जाने का अधिकार।
- सुने जाने का और यह आश्वासन दिए जाने का अधिकार कि उपभोक्ताओं के हितों पर समुचित फोरमो पर सम्यक रूप से विचार किया जाएगा
- माल की सेवाओं की क्वालिटी मात्रा क्षमता शुद्धता मानक व मूल्य के बारे में सूचित किए जाने का अधिकार। जिससे कि यह अनुचित व्यापार व्यवहार से उपभोक्ताओं को संरक्षित किया जा सके। अनुचित व्यापारिक व्यवहार या प्रतिबन्धित व्यापार प्रथा या उपभोक्ताओं के अनुचित शोषण के विरुद्ध प्रतितोष का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।
- इस प्रकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ता विषयक अपकृत्यों के निवारण की दशा में एक सार्थक प्रयास करता है।

7. निर्णीत वाद

"अखिल भारतीय उपभोक्ता कांग्रेस बनाम अग्रवाल ज्वेलर्स"

इस वाद में आयोग ने भारत सरकार के कैबिनेट सचिव रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया भारतीय मानक संस्थान के महानिदेशक को नोटिस जारी करके आयोग की मदद करने को कहा था। सर्राफा बाजार में प्रचलित अनुचित व्यापार आचरण को रोका जा सके। केंद्र सरकार ने एक शपथ पत्र द्वारा हाल मार्किंग को कानूनी तौर पर जरूरी बनाने का विचार करने के बाद कहीं।

केंद्र सरकार ने एक अन्य शपथ पत्र दाखिल किया कि हालांकि ज्वेलर्स को यंत्र वर्ष 2008 तक चरणबद्ध तरीके से उपलब्ध करा देंगे इस प्रयास का मुख्य उद्देश्य हाल मार्किंग को स्वर्ण आभूषण व्यवसाय के लिए आवश्यक बनाना था। राष्ट्रीय आयोग ने पाया कि मात्र उपभोक्ताओं की जागरूकता करने से कोई प्रयोजन सिद्ध नहीं होगा। अतः जब तक हॉलमार्किंग आवश्यक नहीं कर दिया जाता सरकार विभिन्न कानूनों के प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्ट निर्देश जारी कर सकती है। ताकि मूल्यवान वस्तुओं की विक्री के पूर्व उस पर गुणवत्ता शुद्धता का निशान हो।

6. संदर्भित स्रोत

- [1] Law of Torts, *Avtar Singh*, Central Law Agency
- [2] Law of Torts with Law off Statutory Compensation, *B.M. Gandhi*
- [3] Consumer Protection Laws, *Rakesh Khanna*, Central Law Agency
- [4] Consumer Protection, *N.K. Jain*, Regal Publications
- [5] The Law of torts, *Ratan Lal and Dhiraj Lal*, Vadhma & Co., Nagpur
- [6] Consumer Protection Act, *S.C. Tripathi*
- [7] Basic Law of Torts, *Singh & Agrawal*, B.L.H. Publishers
- [8] The Law of Torts and Consumer Protection Act, *S.K. Kapoor*, Central Law Agency