राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति

उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न आयामों पर कट्स का प्रकाशन

CUTS International

#0605

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति

प्रकाशक

CUTS International

कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स)
डी-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016
फोन : 91-141-2282821, फैक्स : 91-141-2282485
ई-मेल : cuts@cuts.org
वेबसाइट : www.cuts-international.org

लेखन एवं शोध

कट्स सेन्टर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग
डी-222, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016
फोन : 0141-5133259, 2282821
फैक्स : 0141-2282485, 5104258
ई-मेल : cart@cuts.org
वेबसाइट : www.cuts-international.org

मुद्रक
केबीएस प्रिन्टर्स
जयपुर 302 015

ISBN 81-8257-072-7

© CUTS, 2006

#0605 सहयोग राशि 100 रुपए

विषय-सूची

प्रस्तावना 6

अध्याय - 1

उपभोक्ता के अधिकार एवं दायित्व 9-34

उपभोक्ता के अधिकार एवं राजस्थान में मौजूदा स्थिति 10

उपभोक्ता के दायित्व 33

अध्याय - 2

आम उपभोक्ता समस्याओं से कैसे निपटे? 35-59

उपभोक्ता कौन? 35

उपभोक्ता सुनवाई के लिए त्रि-आयामी व्यवस्था 35

संरक्षण परिषदें 35

उपभोक्ता अदालतें 37

राज्य आयोग 37

अदालतों में दायर मामलों की स्थिति 39

उपभोक्ता शिकायतों की स्थिति 40

उत्पादों/सेवाओं सम्बन्धी शिकायतें 40

उपभोक्ता अदालत - बानगी फैसलों की 42

समस्याओं के बारे में राजस्थान का उपभोक्ता कितना जागरूक? 55

अध्याय - 3

सरकारी प्रयास और उपभोक्ता कार्रवाई 60-92

उपभोक्ता हित में सरकारी प्रयास 60

सार्वजनिक वितरण प्रणाली का क्रियान्वयन 63

उपभोक्ता क्लब 64

केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष 67

राजस्थान में उपभोक्ता कल्याण कोष 68

उपभोक्ता संरक्षण पर राष्ट्रीय पुरस्कार 69

उपभोक्ता संरक्षण के लिए राष्ट्रीय युवा पुरस्कार 69

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस 71
राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस.. 71
राजस्थान में सरकारी प्रयास एक तथ्यात्मक विश्लेषण 72
उपभोक्ता हितार्थ - अन्य माध्यम 75
क्या कहते हैं - क्रियान्वयन अधिकारी ? 84

अध्याय - 4

उपभोक्ता संस्थाओं के प्रयास ____________ 93-104

भारत में उपभोक्ता जागृति.. 93
राजस्थान में उपभोक्ता संस्थाओं की भूमिका 94
उपभोक्ता संस्थाओं की सीमाएं 95
उपभोक्ता संस्थाएं आवश्यक क्यों? 96
उपभोक्ता संस्थाओं की गतिविधियां 96
राजस्थान में कुछ सफल प्रयास 97
कट्स के प्रयास - उपभोक्ता हितार्थ 101

अध्याय - 5

निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं ____________ 105-114

अनुलग्नक (एनेक्सर)

अनुलग्नक-1
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 115

अनुलग्नक-2
राज्य में उपभोक्ता गतिविधियां संचालित करने वाली प्रमुख संस्थाएं 146

अनुलग्नक-3(क)
द्रुत उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण 161

अनुलग्नक-3(ख)
द्रुत उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण 166

कट्स प्रकाशन ____________ 168

CUTS International

सन् 1984 में जयपुर में राष्ट्र के प्रबुद्ध एवं सचेत नागरिकों के एक छोटे समूह ने 'शून्य' बजट के साथ एक गैरेज में सामाजिक, नागरिक एवं उपभोक्ता अधिकारों की पैरवी हेतु गतिविधियों का शुभारम्भ किया। वर्तमान में कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) के जयपुर में तीन, चित्तौड़गढ़, कलकत्ता एवं दिल्ली में एक-एक केन्द्र हैं। साथ ही, देश के बाहर लुसाका, नैरोबी एवं लंदन में भी इसके केन्द्र अवस्थित हैं।

'कट्स' की गतिविधियां मुख्यतः पाँच कार्यक्रम क्षेत्रों में विभाजित हैं:
- उपभोक्ता संरक्षण, जिसमें जवाबदेहिता व नियामक सुधार आदि शामिल हैं;
- व्यापार एवं विकास;
- प्रतिस्पर्धा, निवेश एवं नियामक नीतियां;
- चिरस्थाई उत्पादन एवं उपभोग, जिसमें उपभोक्ता सुरक्षा शामिल है; एवं
- ग्रामीण उपभोक्ता व महिला सशक्तिकरण।

संस्था प्रत्येक तीन वर्ष के अंतराल पर अपनी कार्यकारिणी के सदस्यों का चुनाव करती है, जबकि संस्था की सम्पूर्ण गतिविधियों के प्रमुख इसके महामंत्री होते हैं। 1200 से भी अधिक व्यक्ति एवं 300 से भी अधिक संगठन इसके सदस्य हैं। संस्था चिरस्थायी विकास के विषय में व्यापार एवं विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन *(यूनाईटेड नेशन्स कॉन्फ्रेंस ऑन ट्रेड एण्ड डवलपमेंट)* तथा संयुक्त राष्ट्र आयोग *(यूनाईटेड नेशन्स कमीशन)* से मान्यता रखती है।

उपरोक्त के अतिरिक्त संस्था विभिन्न राष्ट्रीय, क्षेत्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय संगठन जैसे कि कन्ज्यूमर्स इन्टरनेशनल, दी इन्टरनेशनल सेंटर फॉर ट्रेड एंड सस्टेनेबल डवलपमेंट, साउथ एशिया वॉच ऑन ट्रेड, इकोनोमिक्स एवं एनवायरमेंट, दी कन्ज्यूमर कोऑर्डिनेशन काउंसिल ऑफ इंडिया आदि के साथ सक्रियतापूर्वक संबंधित है। यह भारत सरकार की विभिन्न नीति निर्धारक समितियों में भाग लेती है।

प्रस्तावना

उदारीकरण की अर्थव्यवस्था ने आम उपभोक्ता के लिए विश्व बाजार के द्वार खोल दिए हैं। बदली हुई आर्थिक परिस्थितियों ने उपभोक्ताओं के लिए अनेक अवसर तो सुलभ किए हैं, लेकिन साथ ही चुनौतियां भी प्रस्तुत की हैं। टी.वी. के माध्यम से विज्ञापन के विजयी रथ पर आरूढ़ होकर उपभोक्तावाद अब घर-घर में प्रवेश कर गया है। भारतीय समाज भी तेजी से इसकी जकड़न में आ रहा है। सम्पत्ति एवं विज्ञापन के बल पर संगठित बाजार आज के उपभोक्ता के समक्ष सबसे गंभीर चुनौती है।

अगर हम उपभोक्ता आंदोलन के इतिहास पर नजर डालें तो स्थिति स्पष्ट होगी कि उपभोक्ता संरक्षण प्राचीन काल से ही राजनीति का हिस्सा रहा है। उस समय वस्तुओं की कीमत, गुणवत्ता एवं मापतोल में कमी होने पर कठोर सजाओं का प्रावधान था, पर कालांतर में स्थिति बदल गई, बाजार में उपभोक्ता की उपेक्षा होने लगी और वह पग-पग पर छला जाने लगा। 1980 के दशक के आते-आते उपभोक्ता आन्दोलन ने विश्व में एक जन आन्दोलन का स्वरूप ले लिया, जिसमें उपभोक्ता संस्थाओं का सक्रिय योगदान रहा।

गत शताब्दी की समाप्ति पर कई हजार उपभोक्ता संस्थाओं की विश्व में स्थापना हो चुकी थी तथा उनमें से अनेक संस्थाएं उपभोक्ता हितार्थ पूर्ण समर्पित भाव से सेवा कार्य कर रही हैं। संयुक्त राष्ट्र संघ की साधारण सभा ने 9 अप्रैल, 1985 को अपने प्रस्ताव द्वारा उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित मार्ग निर्देश स्वीकार किए तथा सदस्य राष्ट्रों से अपने-अपने देश में उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित कानून बनाने का अनुरोध किया। उपभोक्ता संरक्षण को अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर महत्व प्रदान करने की यह सबसे बड़ी घटना थी।

भारत में वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित हुआ। इसके बाद उपभोक्ता संरक्षण को बल मिला तथा उपभोक्ता संस्थाओं की संख्या में तेजी से बढ़ोतरी हुई। वास्तव में अधिनियम पारित होने के बाद ही उपभोक्ता को अधिकार मिले, न्याय प्राप्त करने के लिए विभिन्न स्तरों पर मंचों का गठन हुआ तथा सेवा प्रदाता/व्यापारी की सोच में परिवर्तन आया।

देश में उपभोक्ता आन्दोलन के परिदृश्य के अनुरूप ही राजस्थान राज्य में भी उपभोक्ता आन्दोलन ने गति पकड़ी है तथा वह इस सम्बन्ध में कई राज्यों से आगे निकल गया है।

राजस्थान में सर्वप्रथम 'कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी' 'कट्स' की स्थापना वर्ष 1984 में हुई, जिसने उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत की और उपभोक्ताओं से जुड़े अनेक मुद्दों को राष्ट्रीय एवं प्रांतीय स्तर पर उठाये। आज यह अन्तर्राष्ट्रीय संस्था है तथा आम उपभोक्ता से जुड़े मुद्दों को अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर भी उठाती रही है। इसके बाद लगभग 500 से भी अधिक उपभोक्ता संस्थाओं की स्थापना हो चुकी है। इनमें कई संस्थाएं उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने के लिए सक्रिय रूप से कार्य कर रही हैं।

राज्य में उपभोक्ता संरक्षण (राजस्थान) नियम, 1987 लागू होने, सरकार द्वारा उनके क्रियान्विति में विशेष रूचि लेने तथा उपभोक्ता संस्थाओं की स्थापना होने एवं उनके पूर्ण सहयोग के कारण उपभोक्ता आंदोलन ने अधिक गति पकड़ी है।

उपभोक्ताओं की स्थिति का विभिन्न माध्यमों से 'कट्स' द्वारा किए गए आंकलन से यह उभरकर सामने आता है कि उपभोक्ता शिक्षा के अभाव में न तो कानून की पेचीदगियों को समझ पा रहा है और न ही उसे उपभोक्ता संरक्षण कानून में जो अधिकार दिए गए हैं उनकी समझ है। इसके लिए सरकार, उपभोक्ता स्वयं सेवी संस्थाएं एवं उपभोक्ता क्षेत्र में कार्यरत सामाजिक संस्थाओं को मिलकर उपभोक्ता को जागरूक करने का प्रयास करना होगा।

अब समय आ गया है कि उपभोक्ता स्वयं भी अपने अधिकारों को पहचानें एवं सरकार तथा संस्थाएं उपभोक्ता न्यायालयों को सुदृढ़ करने के साथ साथ उनको सक्रिय बनाने, उपभोक्ता को जो विभिन्न कानूनों के अंतर्गत संरक्षण प्रदान किए गए हैं उनकी एक सम्मिलित मार्गनिर्देशिका तैयार करने, उपभोक्ता को शिकायत करने की प्रक्रिया के सम्बन्ध में अवगत कराने के साथ ही शिकायत प्रक्रिया को सरल बनाने के सम्बन्ध में और प्रयास करने की आवश्यकता है।

अन्य महत्वपूर्ण पक्ष यह है- उपभोक्ता अदालतों के निर्णयों ने यह साबित कर दिया है कि 'कोख' से लेकर 'कब्र' तक पूरी यात्रा में हर व्यक्ति हर बात के लिए उपभोक्ता है और अब वह बिना कुछ खर्च किए स्वयं को शोषित होने से बचा सकता है। उपभोक्ता अदालतों ने पिछले कुछ वर्षों में अनेक ऐसे फैसले सुनाए हैं, जिनमें उपभोक्ताओं के लिए अनेक नए क्षितिज खुले हैं एवं 'उपभोक्ता' की परिभाषा व शिकायत की अवधारणा के नए आयाम स्थापित हुए हैं। ये उपभोक्ता अदालतें अब मसीहा बनकर उभर रही हैं। इन अदालतों के निर्णयों एवं सुप्रीम कोर्ट की पुष्टि ने यह साबित कर दिया है कि जीवन के हर क्षेत्र से जुड़ी, प्रत्येक संस्था में जाने वाला व्यक्ति उसका उपभोक्ता है।

स्थिति तो यह भी हो चली है कि उपभोक्ता अदालत के नाम से ही कई मामले अब अपने आपसे भी निबटने लगे हैं। मनमानी व जिद का जो आलम पहले रहता था, उसकी अब टांय-टांय फिस्स सी हो चली है, साथ ही अपवाद भी पैदा होते देर नहीं लगती।

शोषण के विरुद्ध अब उपभोक्ता आवाज उठाने लगा है। एक समय था जब शोषित व्यक्ति शक्ति के अभाव में शोषण के विरुद्ध मनमसोस कर रह जाता था। लेकिन आज सम्पूर्ण परिवेश

एवं परिदृश्य बदला है। आज शोषित के हाथ में शक्ति है। सरकार ने उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाकर एक असीम शक्तिशाली 'ब्रह्मास्त्र' सौंपा है, जिसका उचित उपयोग मात्र शोषित उपभोक्ता पर निर्भर है। इसमें राज्य सरकार व स्वैच्छिक संगठनों को अहम् भूमिका निभानी होगी जिससे उपभोक्ताओं को जागरूक बनाया जा सके।

उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में उपभोक्ताओं के हितों के रक्षार्थ कई गैर-सरकारी संगठन भी हैं, जो अपने-अपने क्षेत्र के उपभोक्ताओं को शिक्षित एवं जागरूक करने में अहम् भूमिका निभा रहे हैं। ये संगठन उपभोक्ताओं का शोषण हो जाने की स्थिति में उन्हें अपने स्तर पर अथवा उपभोक्ता न्यायालयों द्वारा क्षतिपूर्ति दिलवाने में पूरा-पूरा सहयोग कर रहे हैं।

आइये हम सभी, जन समुदाय से जुड़े इस प्रमुख मुद्दे पर सामूहिक प्रयास से एक ऐसा माहौल एवं तंत्र विकसित करें जहां उपभोक्ता के साथ कोई अन्याय न हो तथा वह अपने अधिकारों को सुगमता से प्राप्त कर सके। इस पुस्तक में राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति, उनसे संबन्धित विभिन्न कानूनी प्रावधान, प्रदत्त सुविधाएं, उपभोक्ता स्वयं क्या चाहता है, आदि बातों का उल्लेख करने का प्रयास किया गया है। आशा है पाठक इससे लाभान्वित होंगे।

जयपुर
मार्च, 2006

प्रदीप एस. महता
महामंत्री

अध्याय-1

उपभोक्ता के अधिकार एवं दायित्व

उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए तरह-तरह के कानून/राज्यादेश पूर्व में प्रचलित थे, परंतु कोई उचित प्रणाली विकसित नहीं की गई थी। सर्वप्रथम संयुक्त राष्ट्रसंघ की साधारण सभा ने 9 अप्रेल, 1985 को उपभोक्ता संरक्षण से सम्बन्धित निर्देश तत्व स्वीकार किये। इसी आधार पर अन्य राष्ट्रों ने भी अपने-अपने देश में उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धी कानून बनाये।

भारत में संसद द्वारा सन् 1986 में 'उपभोक्ता संरक्षण कानून' (अनुलग्नक/एनेक्सर-1) पारित किया गया, जिसे राजस्थान सरकार ने कुछ अन्य प्रावधान और शामिल करते हुए इस कानून को पूर्ण रूप से अपनाया। तद्नुसार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (1986 का केन्द्रीय अधिनियम 68) की धारा 30 की उप-धारा (2) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उपभोक्ता संरक्षण (राजस्थान) नियम 1987 बनाये, जिनकी अधिसूचना राज्य में खाद्य एवं नागरिक रसद विभाग द्वारा दिनांक 21 जुलाई, 1987 को जारी की गई तथा राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख दिनांक 23 जुलाई 1987 से इन्हें लागू किया गया।

उपरोक्त नियमों में अन्य प्रावधानों के साथ साथ उपभोक्ता संरक्षण परिषद की सुनवाई हेतु निर्धारित कार्यक्षेत्र के माध्यम से उपभोक्ताओं को निम्न छह अधिकार प्रदान किये गये हैं।

1. **सुरक्षा का अधिकार**
2. **सूचित किये जाने का अधिकार**
3. **चयन का अधिकार**
4. **सुनवाई का अधिकार**
5. **क्षतिपूर्ति का अधिकार**
6. **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार**

उपरोक्त अधिकारों के संबंध में राजस्थान में उपभोक्ता की मौजूदा स्थिति क्या है? इस बारे में विस्तार से उल्लेख निम्न प्रकार है :

1. सुरक्षा का अधिकार

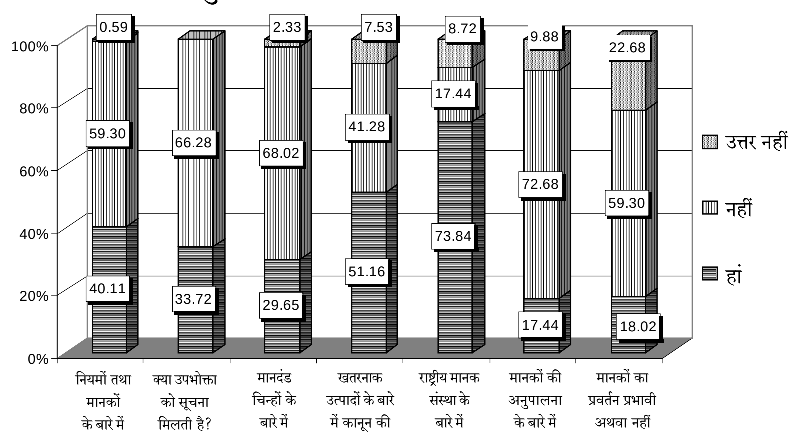
सुरक्षा एक मूलभूत अधिकार है और उपभोक्ता का महत्वपूर्ण अधिकार होने के साथ-साथ यह समाज के सतत् विकास के लिए आवश्यक है। सुरक्षा के अधिकार के तहत ही व्यक्ति या समुदाय के स्वास्थ्य और उनके हितों की रक्षा संभव हुई है। इसका सीधा सम्बन्ध बाजार से क्रय की जाने वाली वस्तुओं और सेवाओं से जुड़ा है, क्योंकि खरीदी गई वस्तु या उपभोक्ता द्वारा प्राप्त की गई सेवा उसके जीवन व सम्पत्ति के लिए खतरनाक साबित हो सकती है। सुरक्षा के अधिकार के तहत देखने की बात यह है कि खरीदी गई वस्तु या प्राप्त की गई सेवा सुरक्षा के मानकों को पूरा करती है अथवा नहीं।

दूसरे, सुरक्षा का अधिकार वस्तु क्रय करते समय अथवा सेवा प्राप्त करते समय तक ही सीमित नहीं होता, बल्कि लम्बे समय तक उपयोग करते रहने तक चलता है। अत: वस्तु या सेवा क्रय करते समय सुरक्षा की दृष्टि से उपभोक्ताओं को अपनी ओर से शर्तें भी रखनी चाहिएं। परंतु यदि उपभोक्ता को वस्तु या सेवा की कोई गारंटी नहीं भी मिलती है, तो भी इसका अर्थ यह नहीं है कि उपभोक्ता के पास सुरक्षा का अधिकार नहीं है। यह अधिकार हमारे जीवन तथा शरीर के खतरों तथा नुकसान के विरूद्ध हमें संरक्षण प्रदान करता है।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण के अन्तर्गत राजस्थान में उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा का अधिकार और उसकी वर्तमान स्थिति के संदर्भ में 'कट्स' द्वारा हाल ही करवाए गए सर्वेक्षण से निम्न तथ्य उभरकर सामने आए जो उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को दर्शाते हैं:

उपभोक्ता को सुरक्षा के अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- उपभोक्ताओं से प्रश्न पूछा गया कि सुरक्षा के सम्बन्ध में क्या ऐसे कानून नियम तथा मानक हैं, जो यह सुनिश्चित करते हैं कि उपभोक्ता वस्तुएँ तथा सेवाएँ पूर्ण रूप से सुरक्षित हैं ? इस सम्बन्ध में 59.30 फीसदी उपभोक्ता ही यह जानते हैं कि इसके लिए सरकार द्वारा कानून नियम तथा मानक तो बनाए गए हैं लेकिन उनकी पालना सही रूप से नहीं होती। उपभोक्ताओं का दूसरा वर्ग जोकि 40.11 फीसदी है जिनको इन कानूनों, नियमों और मानकों की जानकारी तक नहीं है। 0.59 फीसदी लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।
- एक अन्य प्रश्न क्या उपभोक्ता को उत्पाद के बारे में पूर्ण सूचना मिलती है ? इस संदर्भ में 66.28 फीसदी लोगों का कहना था कि ऐसे मानदण्ड तो उपलब्ध हैं लेकिन वस्तु की सुरक्षा की गारंटी तथा उसके प्रयोग के बारे में पूरी सूचनाएं उपभोक्ता को नहीं मिलती। मात्र 33.72 फीसदी लोगों ने ही यह तथ्य जाहिर किया है कि वे ऐसे नियमों एवं मानकों के जानकार हैं।

सर्वेक्षण पद्धति

'कट्स' द्वारा राज्य में उपभोक्ताओं की स्थिति के आकलन और उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी एवं अन्य उपभोक्ता मुद्दों पर उपभोक्ता वर्ग के विचार जानने के लिए विस्तृत प्रश्नावलियां तैयार की गई। प्रश्नावली (अनुलग्नक-3 क एवं ख) के आधार पर सर्वे फॉर्म छपवा कर राजस्थान के समस्त जिलों में संचालित स्वयंसेवी संस्थाओं को नमूना(सेम्पल) सर्वेक्षण हेतु भिजवाए गए, जिनसे विभिन्न वर्ग के उपभोक्ताओं द्वारा भरे हुए 341 फॉर्म प्राप्त हुए। सर्वे फॉर्मों में प्रश्नवार उपभोक्ताओं द्वारा दिए गए उत्तरों का विश्लेषण कर परिणाम ज्ञात किए गए। इन सर्वेक्षण परिणामों को इस पुस्तक में यथा स्थान प्रदर्शित कर राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति का दिग्दर्शन कराया गया है।

- उपभोक्ताओं का 68.02 फीसदी वर्ग मानदण्ड निर्धारण के लिए काम में लिए जा रहे चिन्हों को सही नहीं मानता। यह चिन्ह आसानी से उनकी पहचान में नहीं आते। मात्र 29.65 फीसदी लोग ऐसे चिन्हों के प्रयोग को सही करार देते हैं। इस प्रश्न पर 2.33 फीसदी व्यक्तियों ने मौन प्रदर्शित किया।
- कानूनों एवं मानकों आदि में क्या ऐसे प्रावधान है जो इस बात की गारंटी देते हों कि नुकसानदायक उत्पादों के वितरक खतरनाक उत्पादों को बाजार में हटवा सकें या कोई दूसरा उत्पाद उचित समय में उपलब्ध करवाएँ या जिन उपभोक्ताओं ने उसे खरीदा उनको उचित मुआवजा प्रदान करें ? इस प्रश्न के उत्तर में 51.16 फीसदी व्यक्ति ही यह मानते हैं कि ऐसे प्रावधान मौजूद हैं। 41.28 फीसदी लोग इन प्रावधानों को किसी प्रकार की गारंटी देने वाला नहीं मानते। उनका कहना है कि न तो ऐसे खतरनाक उत्पाद बाजार से हटवाए जाते हैं और न दूसरे उत्पाद समय पर उपलब्ध करवाए जाते हैं, न ही उपभोक्ताओं को जिन्होंने उसे खरीदा है उनको उचित मुआवजा प्रदान करने के प्रावधान नियमों एवं मानकों में मौजूद हैं। 7.53 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का उत्तर नहीं दिया।

- उपभोक्ताओं के 73.84 फीसदी वर्ग को ही यह जानकारी है कि राष्ट्रीय स्तर पर मानक संस्था बनी हुई है, जो उत्पादों की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए मानकों का निर्धारण करती है। 17.44 फीसदी उपभोक्ता राष्ट्रीय मानक संस्था की जानकारी ही नहीं रखते, जबकि 8.72 फीसदी उपभोक्ता इस प्रश्न का कोई जवाब नहीं दे सके।
- मानकों की अनुपालना के संदर्भ में 17.44 फीसदी ही संतुष्ट पाए गए, जबकि 72.68 फीसदी लोग मानकों की अनुपालना से संतुष्ट नहीं थे। वहीं 9.88 फीसदी उपभोक्ताओं ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।
- क्या सुरक्षा मानकों का प्रवर्तन अर्थात् एनफोर्समेन्ट प्रभावी है? इस सम्बन्ध में यह मत उभरकर सामने आया कि 59.30 फीसदी लोग मानकों के प्रवर्तन को प्रभावी नहीं मानते। मात्र18.02 फीसदी लोग ही इसे प्रभावी मानते हैं। इस प्रश्न का 22.68 फीसदी लोगों ने कोई जवाब नहीं दिया।

राजस्थान राज्य में भी सरकार ने अन्य अधिनियम और कानूनों के तहत नियम बनाये हैं तथा उनके क्रियान्वयन की जिम्मेदारी विभिन्न विभागों पर डाली गई है। स्वयंसेवी संस्थाएं भी समय-समय पर कई अभियान जैसे खाद्य पदार्थों में मिलावट, शुद्ध के लिए युद्ध, पेय पदार्थों में कीटनाशकों की मिलावट आदि चलाकर उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कार्य कर रही हैं।

2. सूचित किये जाने का अधिकार

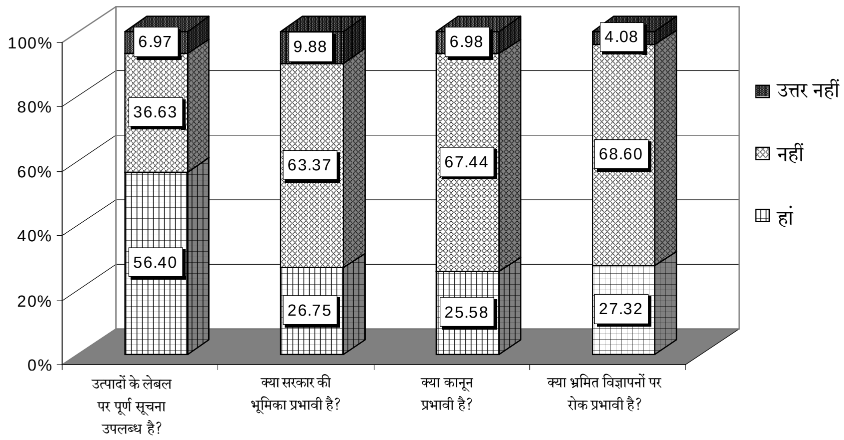
यदि कोई उपभोक्ता किसी वस्तु या सेवा को खरीदता है और उसके बारे में सूचना उपलब्ध न हो तो वह गूंगे बहरे की तरह होता है। वह अपने आप को बिल्कुल असहाय महसूस करता है तथा बेईमान उत्पादकों का शिकार हो जाता है। अत: सूचना का अधिकार उपभोक्ता कल्याण के लिए एक महत्वपूर्ण अधिकार है। सूचना के अधिकार के तहत उपभोक्ता किसी वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, श्रेणी स्तर व मूल्य तथा सेवाओं के बारे में सही निर्णय ले सकता है और अनुचित तरीकों से अपने आपकी रक्षा कर सकता है। उपभोक्ताओं को सरकार एवं इसकी एजेन्सियों से जनता से सम्बन्धित सभी सूचनाएं पाने का अधिकार है।

दूसरे शब्दों में, उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह किसी वस्तु को क्रय करने से पूर्व अथवा उसका चयन करने से पहले उस उत्पाद अथवा सेवा के बारे में पूरी जानकारी प्राप्त कर सकता है। अत: उत्पादक, निर्माता या विक्रेता का दायित्व है कि वह उत्पादित एवं बेची जाने वाली वस्तु के बारे में उपभोक्ता को पूर्ण जानकारी उपलब्ध करायें।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

सूचित किए जाने के अधिकार के संदर्भ में 'कट्स' द्वारा करवाए गए सर्वेक्षण से निम्न तथ्य उभरकर सामने आये जो राजस्थान में उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को दर्शाते हैं :

उपभोक्ता को सूचित किये जाने का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- सूचना के अधिकार के अन्तर्गत वर्तमान में 56.40 फीसदी उपभोक्ताओं का यह मानना है कि उत्पादों पर एक पूर्ण एवं समझने योग्य लेबल लगा रहता है जिससे उत्पादों की विशेषताएँ जैसे गुणवत्ता, वजन, मूल्य आदि कानून के अनुसार अंकित रहते हैं जबकि 36.63 फीसदी लोग इन लेबलों से संतुष्ट नहीं हैं उनका कहना है कि सामग्री पर मिश्रित सामग्री का ब्यौरा सही अंकित नहीं होता बाजार में डुप्लिकेट माल बिकता है और कानून अमल में नहीं हो पाता। उन्होंने इंस्पेक्टर राज के प्रति असंतोष जताया। उपभोक्ताओं के 6.97 फीसदी वर्ग के लोग इस प्रश्न का जवाब नहीं दे पाए।
- उपभोक्ता मुद्दों पर सूचनाएँ प्रदान करने में किस प्रकार सरकार अपनी भूमिका निभाती है क्या यह प्रयास प्रभावी सिद्ध होते हैं इस प्रश्न के जवाब में 63.37 फीसदी लोगों का यह मत उभरकर सामने आया कि सरकार की भूमिका और प्रयास प्रभावी नहीं है। वस्तुओं पर केवल लेबल लगाना ही काफी नहीं होता उनकी पालना भी सुनिश्चित होनी चाहिए। मात्र 26.75 फीसदी लोगों ने सरकारी भूमिका को प्रभावी माना है। इस प्रश्न पर 9.88 फीसदी उपभोक्ता अपना मत प्रकट नहीं कर पाए।
- सर्वेक्षण के अन्तर्गत उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या ऐसे कानून उपलब्ध हैं जो वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में पहुँच और पूर्ण जानकारी या उनके बारे में पूरा खुलासा करते हों और इन नियमों को प्रभावी रूप से लागू किया जाता है? तो 67.44 फीसदी लोगों ने इसे सही नहीं माना, मात्र 25.58 फीसदी लोग ही इस प्रश्न से सहमत थे। 6.98 फीसदी लोग इस प्रश्न का जवाब नहीं दे पाए।
- एक अन्य प्रश्न के उत्तर में 68.60 फीसदी उपभोक्ताओं का कहना है कि गलत और गुमराह करने वाले विज्ञापनों पर रोक नहीं लगाई जाती जबकि गुमराह करने वाले उत्पादों को सील कर देना चाहिए। और उनके खिलाफ कठोर कार्रवाई की जानी चाहिए। तभी सूचना के अधिकार को सक्षम व कारगर बनाया जा सकता है। मात्र

27.32 फीसदी लोगों ने वर्तमान व्यवस्था के प्रति संतोष जाहिर किया। 4.08 फीसदी उपभोक्ताओं ने अपने को इस प्रश्न से अलग रखा।

हालांकि राजस्थान सरकार ने सूचना के अधिकार को प्रभावी रूप से लागू करने के लिए राजस्थान सूचना का अधिकार अधिनियम, 2000 पारित कर 26 जनवरी, 2001 से इसे लागू कर राज्य के उपभोक्ताओं को इस अधिकार के उपयोग की कानूनी सुविधा उपलब्ध कराई है। परंतु अधिनियम में कई खामियां/स्पष्टता न होने के कारण आम व्यक्ति इसका पूरा फायदा नहीं उठा सकता। जब भी सरकारी या किसी लोक विभाग से कुछ भी जानकारी मांगी जाती है तो वही जवाब मिलते हैं कि नहीं दे सकते, गुप्त सूचना है नहीं दे सकते, सरकारी दस्तावेज है नहीं दे सकते। नहीं दे सकते, क्योंकि है ही नहीं। या फिर साफ कहते हैं- नहीं देंगे, तुम कौन होते हो पूछने वाले? अधिनियम में सबसे बड़ी खामी यह है कि सूचना न देने वाले अधिकारी के खिलाफ क्या कार्रवाही की जाएगी, इस बारे में कोई उल्लेख नहीं किया गया है। हाल ही केन्द्र सरकार द्वारा पारित सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 में सूचना न देने वाले अधिकारी के खिलाफ जुर्माना एवं दण्डित करने का प्रावधान किया गया है, परन्तु अभी तक राजस्थान सरकार ने अपने अधिनियम में यह प्रावधान करते हुए आवश्यक संशोधन अभी तक नहीं किए हैं।

3. चयन का अधिकार

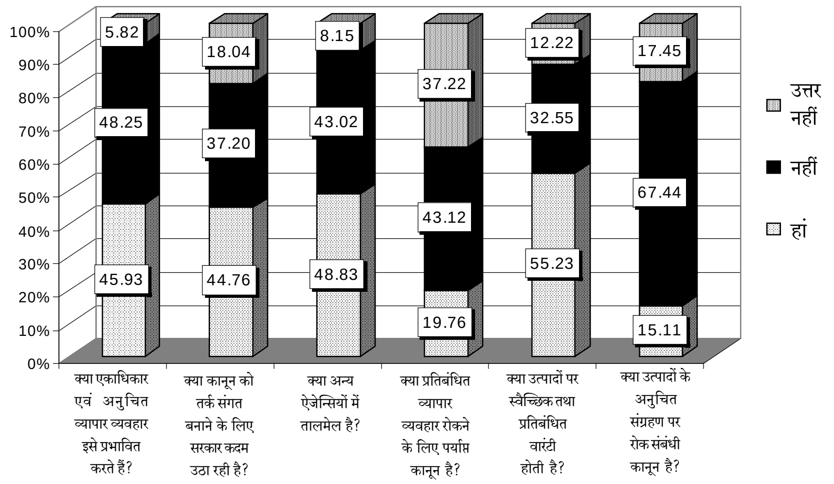
साधारण शब्दों में चयन के अधिकार को यदि परिभाषित किया जाये तो यह प्रतिस्पर्धी मूल्य पर उत्पादित वस्तुओं की किस्में एवं सेवाएं, जहां तक संभव हो उनकी उपलब्धता, उपयोगिता तथा पहुँच को आश्वस्त करता है। किसी भी वस्तु को खरीदने से पहले उसके सही चुनाव या चुनने के अधिकार का महत्व तब अधिक होता है जब बहुत सारी वस्तुएं विभिन्न मूल्यों पर अधिकता के साथ उपलब्ध हों। अत: गुणवत्ता और मूल्य के आधार पर ग्राहक को स्वयं की तसल्ली करके वस्तु को क्रय करना चाहिए।

उपभोक्ता के चयन का अधिकार और इसके वास्तविक उपयोग में सरकार, प्रशासनिक अधिकारियों, उत्पादकों, बिचौलियों और स्वयं उपभोक्ताओं की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। सैद्धान्तिक रूप से कोई विक्रेता किसी उपभोक्ता को खास ब्रांड की वस्तु खरीदने के लिए दबाव नहीं डाल सकता। इस अधिकार के अनुसार उत्पादक को संतुष्टियुक्त तथा उपयुक्त सेवा के साथ वस्तु को उचित मूल्य पर ही बाजार में उपलब्ध कराना चाहिए। इस अधिकार में यह भी शामिल है कि वस्तु मूल रूप में हो और उसकी उचित सेवा की गारंटी भी हो। उपभोक्ता को चाहिए कि क्रय करने से पूर्व वह सभी ब्रांड के उपलब्ध उत्पादों को देख-परख कर ही चयन करे तथा सेवा शर्तों की पूरी जांच कर व समझ कर ही खरीदे ताकि उसे उचित मूल्य पर अच्छी वस्तुएं ही प्राप्त हों।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

चयन के अधिकार पर आम उपभोक्ता की राय जानने हेतु 'कट्स' द्वारा करवाये गये सर्वेक्षण में निम्न तथ्य उभर कर सामने आए:

उपभोक्ता को चयन का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- उपभोक्ताओं से प्रश्न पूछा गया था कि क्या उपभोक्ता के चयन के अधिकार को किसी एकाधिकार एवं अनुचित व्यापार व्यवहार या मूल्य निर्धारण द्वारा कम किया जाता हैं या प्रभावित किया जाता है? इस संबंध में 45.93 फीसदी उपभोक्ताओं ने बताया कि उनके अधिकारों को एकाधिकार एवं अनुचित व्यापार तरीकों द्वारा निश्चित रूप से प्रभावित किया जाता है, लेकिन दूसरी ओर 48.25 फीसदी उपभोक्ताओं ने बताया कि इस तरह के अन्य कानून उनके अधिकारों पर किसी प्रकार का अंकुश नहीं लगाते। जबकि 5.82 फीसदी उपभोक्ताओं ने इस संबंध में कोई राय व्यक्त नहीं की।
- चूंकि जनमत यह भी राय व्यक्त करता है कि दूसरे कानून उपभोक्ता के अधिकारों को प्रभावित करते हैं, अत: उनसे यह पूछा गया कि इनको सही करने की दिशा में सरकार क्या कदम उठा रही है? इस संबंध में अधिकतर उपभोक्ताओं ने बताया कि सरकार इस संबंध में पर्याप्त कदम नहीं उठा रही है, न ही आम उपभोक्ता को इन कानूनों की पूरी जानकारी दी जा रही है जिससे वे अपने अधिकारों के प्रति जागरूक हो सकें। लोगों का सुझाव था कि इन कानूनों के क्रियान्वयन पर सरकार की विभिन्न एजेंसियों का पूर्ण नियंत्रण हो तथा खासतौर से ग्रामीण क्षेत्रों में आम व्यक्तियों को ग्राम सभाओं के माध्यम से इनकी जानकारी दी जाए, सतर्कता कमेटियों का गठन किया जाए एवं कानून का उल्लंघन करने वालों को कठोर दंड देने का प्रावधान किया जाए।

- उपभोक्ताओं से यह प्रश्न भी किया गया कि क्या सरकार की एकाधिकार विरोधी एजेंसी, राष्ट्रीय उपभोक्ता मामलात अभिकरण के तालमेल में काम करती है? क्या दोनों अभिकरण अपने मानदण्डों और नियमों के संबंध में स्वतन्त्र और स्वायत्त हैं? इस संबंध में 44.76फीसदी व्यक्तियों ने इससे सहमति व्यक्त की तथा 37.20फीसदी व्यक्तियों ने असहमति व्यक्त की। वहीं 18.04 फीसदी व्यक्तियों ने कोई राय व्यक्त नहीं की।
- चूंकि उपभोक्ता संरक्षण को प्रभावित करने वाले ये कानून एक महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं, अत: उपभोक्ताओं से पूछा गया कि प्रतिबन्धित व्यापार व्यवहार रोकने हेतु किस प्रकार के प्रावधान मौजूद हैं? इस संबंध में लोगों ने बताया कि अधिनियम तो पर्याप्त हैं, लेकिन उनके क्रियान्वयन में पक्षपात नहीं होना चाहिए। उन्होंने बताया कि राशनिंग व्यवस्था प्रभावी हो, एकाधिकार के विरूद्ध सभी को लामबद्ध होने की आवश्यकता है, गलत कार्यवाहियों पर पुलिस द्वारा निगरानी एवं जिला मंचों एवं अन्य उपभोक्ता संरक्षण संस्थाओं को उपभोक्ता को न्याय दिलाने के लिए और अधिक प्रयास करने की आवश्यकता है।
- उपभोक्ताओं से एक महत्वपूर्ण प्रश्न यह पूछा गया कि क्या उत्पादों पर स्वैच्छिक तथा प्रतिबन्धित वारंटी होती है? इस संबंध में अपनी जानकारी प्रकट करते हुए 48.83 फीसदी ने राय इसके पक्ष में व्यक्त की तथा 43.02 फीसदी ने इसके विपक्ष में अपना मत व्यक्त किया। जबकि, 8.15 फीसदी ने कोई राय व्यक्त नहीं की। इसी संबंध में उनसे यह प्रश्न भी किया गया कि क्या यह कानूनी रूप से प्रभावी है? 43.12 फीसदी ने कहा कि यह प्रभावी नहीं है, तथा 19.76 फीसदी ने कानूनी रूप से प्रभावी होना बताया। जबकि, 37.22फीसदी को इसकी कोई जानकारी नहीं थी।
- इसी कड़ी में एक अन्य प्रश्न उपभोक्ताओं से यह किया गया कि क्या उत्पादों के अनुचित संग्रह के रोक संबंधी प्रावधान मौजूद हैं? इस संबंध में 55.23फीसदी ने अपनी जानकारी प्रकट करते हुए सहमति व्यक्त की, तथा 32.55फीसदी का कहना था कि इस तरह के कोई प्रावधान नहीं है। जबकि, 12.22फीसदी व्यक्तियों ने इस बारे में अनभिज्ञता जाहिर की। इसी संबंध में यह भी प्रश्न पूछा गया कि क्या ये प्रावधान प्रभावी हैं? 67.44 फीसदी ने राय व्यक्त की कि मौजूदा प्रावधान बिल्कुल प्रभावी नहीं हैं, तथा मात्र 15.11फीसदी ने इनको प्रभावी बताया। जबकि, 17.45फीसदी ने कोई राय व्यक्त नहीं की।

राजस्थान में इस अधिकार की स्थिति के आकलन से स्पष्ट होता है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं अन्य कानून भी उपभोक्ता के चयन के अधिकार को संरक्षण प्रदान करने के लिए उपलब्ध तो हैं, पर अधिकतर उपभोक्ताओं को इनकी जानकारी न होने तथा एक ही ब्रांड की कई वस्तुएं होने तथा उनके द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं की पूर्ण जानकारी न होने के कारण उपभोक्ता चयन के अधिकार का पूरा उपयोग नहीं कर पाता। फलस्वरूप, भ्रमित विज्ञापनों, बिचौलियों तथा उत्पादकों द्वारा ठगा जाता है, इस बारे में उपभोक्ता को चौकन्ना एवं जागरूक रहने की आवश्यकता है।

4. सुनवाई का अधिकार

सुनवाई का अधिकार से तात्पर्य यह है कि उपभोक्ताओं के हितों पर सभी प्रकार के मंचों पर पूर्ण रूप से विचार किया जायेगा। यही इस अधिकार का मुख्य उद्देश्य है। दूसरे शब्दों में इसका अभिप्राय सार्वजनिक नीतियों के बनाने एवं निष्पादन में उपभोक्ताओं के हितों का पूरा ध्यान रखने और उन पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करने हेतु पैरवी करना है। इस अधिकार के तहत सरकार एवं अन्य नीति बनाने वाले संगठनों, साथ ही उत्पादों के विकास एवं सेवाओं का उनके उत्पादन अथवा निर्धारण से पूर्व ही उसमें प्रतिनिधित्व करने का अधिकार भी शामिल है। इस अधिकार के तहत आम नागरिकों द्वारा यह सुनिश्चित करने का दायित्व है कि उपभोक्ता हितों का हर स्तर पर पूरा ध्यान रखा गया है।

भारत में निम्न एजेन्सियों के माध्यम से उपभोक्ता स्वयं अथवा उपभोक्ता संगठन अपनी बात रख सकते हैं तथा सरकार से अपेक्षित सूचना प्राप्त कर सकते हैं। ये एजेन्सियां अथवा तंत्र सुनवाई के अधिकार को प्राप्त करने में मदद करते हैं:

- संसदीय समितियां
- याचिका सुनवाई समितियां
- उपभोक्ता संस्थाओं के माध्यम से प्रतिनिधित्व

उपरोक्त संसदीय समितियां एवं याचिका सुनवाई समितियां, जिन बातों का नियमों में प्रावधान नहीं होता है उसके संबंध में भी याचिका निपटाने संबंधी निर्देश देती हैं। उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए भारत सरकार ने केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना की है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (कोप्रा), 1986 के तहत केन्द्र के अलावा राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना करने का भी कानूनी प्रावधान किया गया है।

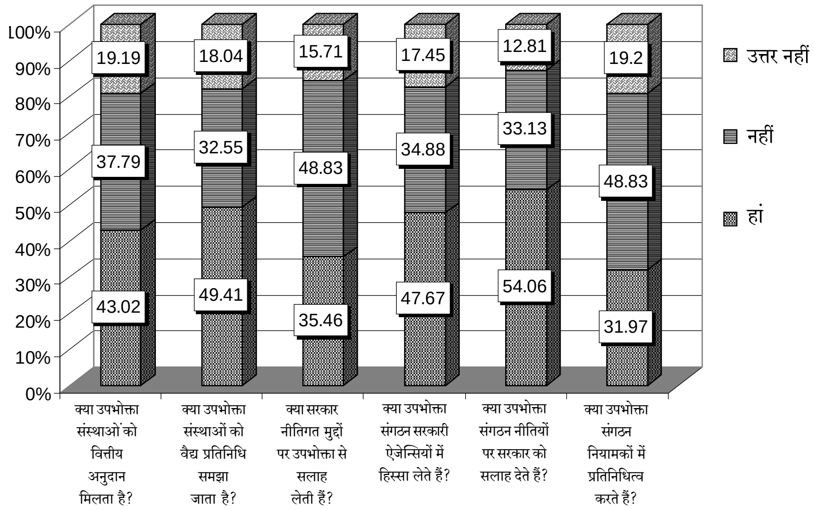
राजस्थान में मौजूदा स्थिति

सुनवाई के अधिकार पर आम उपभोक्ता की राय जानने हेतु 'कट्स' द्वारा करवाये गये सर्वेक्षण में निम्न तथ्य उभर कर सामने आए:

- उपभोक्ताओं से पूछा गया था कि सरकार द्वारा उपभोक्ता संस्थाओं के विकास व गठन के संबंध में क्या प्रावधान किये गये हैं? इस प्रश्न के उत्तर में उपभोक्ताओं के विचार में राजस्थान संस्था रजिस्ट्रीकरण अधिनियम, 1958 के तहत इन संस्थाओं का पंजीकरण तो होता है, लेकिन कार्य करने हेतु उन्हें अपने नियम बनाने पड़ते हैं। इसके लिए सरकार द्वारा कोई विधिवत प्रक्रिया निर्धारित नहीं की गई है। विकास के संबंध में उपभोक्ताओं ने बताया कि न तो इन संस्थाओं को सरकार की तरफ से कोई आर्थिक सहायता मिलती है और न ही सरकार का कोई सहयोग मिलता है। यद्यपि 'कोप्रा' के अन्तर्गत इन संस्थाओं को उपभोक्ताओं से सम्बन्धित विभिन्न मुद्दों को उठाने के लिए अधिकृत किया गया है,

कानूनी रूप से इन्हें और अधिकार देने की आवश्यकता है, जिससे कि उपभोक्ताओं की समस्याओं का त्वरित गति से निवारण हो सके। उपभोक्ताओं का यह भी सुझाव था कि इस संबंध में सरकार को कमेटी गठित कर उपभोक्ता संस्थाओं के कार्यक्षेत्र एवं अधिकारों पर विस्तृत विचार-विमर्श कर एक ठोस कार्यप्रणाली निर्धारित करनी चाहिए।

उपभोक्ता को सुनवाई का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- उपरोक्त प्रश्न से सम्बन्धित एक अन्य प्रश्न जिसमें उपभोक्ताओं से पूछा गया था कि क्या वित्तीय अनुदान या अन्य किसी प्रकार का सहयोग उपलब्ध है? इसके उत्तर में 43.02 फीसदी ने अपनी सहमति व्यक्त की तथा 37.79 फीसदी ने असहमति व्यक्त की। जबकि, 19.19 फीसदी ने इस बारे में कोई उत्तर नहीं दिया।
- एक महत्वपूर्ण प्रश्न उपभोक्ताओं से यह पूछा गया कि क्या उपभोक्ता संगठनों को सरकार द्वारा उपभोक्ताओं का एक वैध प्रतिनिधि समझा जाता है? इस बारे में 49.41 फीसदी उपभोक्ताओं ने इसके पक्ष में राय जाहिर की, तथा 32.55 फीसदी ने इसके विपक्ष में मत व्यक्त किया। जबकि, 18.04 फीसदी ने कोई राय व्यक्त नहीं की।
- इसी क्रम में यह प्रश्न भी पूछा गया कि क्या सरकार, किसी विभाग, अभिकरण, राष्ट्रीय मानक निकाय द्वारा औपचारिक ढ़ंग से नीतिगत मुद्दों पर उपभोक्ता से सलाह की जाती है ? उत्तर में 48.83 फीसदी व्यक्तियों ने मत व्यक्त किया कि इस बारे में कोई राय नहीं ली जाती, तथा 35.46 फीसदी ने इस पर सहमति व्यक्त की। जबकि 15.71 फीसदी ने किसी प्रकार का उत्तर नहीं दिया।
- एक अन्य प्रश्न यह पूछा गया कि क्या उपभोक्ता संगठन उन कार्य समूहों या अन्य राष्ट्रीय समितियों में हिस्सा लेते हैं, जहां उपभोक्ता हितों पर विचार-विमर्श होता है, जैसे केन्द्रीय

या राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषदें? उत्साहवर्धक प्रतिक्रिया व्यक्त करते हुए 47.67 फीसदी ने इसके पक्ष में अपना मत जाहिर किया तथा 34.88 फीसदी ने इसके विपक्ष में राय व्यक्त की। जबकि, 17.45 फीसदी ने कोई उत्तर नहीं दिया।

- इन प्रश्नों की कड़ी में यह भी पूछा गया कि क्या ऐसा कोई मंच है जो उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ता नीतियों पर सरकार को सलाह देने हेतु उपलब्ध है? इस संबंध में 54.06 फीसदी लोगों ने ऐसे मंच की उपलब्धता होना बताया तथा 33.13 फीसदी व्यक्तियों ने इसके विरोध में मत व्यक्त किया। जबकि 12.81 फीसदी लोग इसका कोई उत्तर नहीं दे सके।
- क्रम को आगे बढ़ाते हुए एक प्रश्न यह किया गया कि क्या उपभोक्ता संगठन सार्वजनिक सेवाओं का नियमन करने वाले निकायों में प्रतिनिधित्व करते हैं? इसके उत्तर में 48.83 फीसदी लोगों ने इससे असहमति व्यक्त की तथा 31.97 फीसदी ने इसकी उपलब्धता के पक्ष में मत व्यक्त किया। जबकि 19.20 फीसदी ने कोई उत्तर नहीं दिया।

राजस्थान में भी उक्त परिषद की भी स्थापना की गई है। साथ ही राज्य में इस कार्य हेतु जन अभाव अभियोग प्रकोष्ठ की स्थापना भी की गई है। उपभोक्ताओं को चाहिए कि वे उपयुक्त मंचों के साथ अपने आप को जोड़ें जो उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखकर बनाए गए हैं और उनसे सम्पर्क स्थापित करके उचित निर्णय प्राप्त करें।

5. क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार

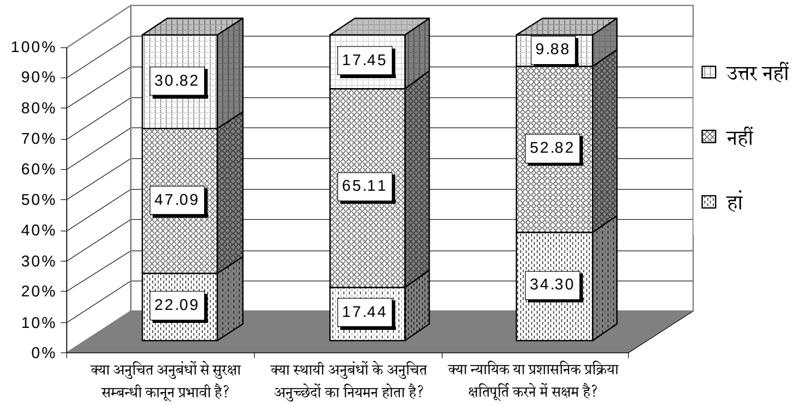
किसी गलत और घटिया माल तथा खराब सेवा के लिए उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह इस प्रकार से हुए नुकसान का हर्जाना प्राप्त करे। दूसरे शब्दों में अनुचित व्यापार व्यवहार अथवा उपभोक्ता के शोषण के विरूद्ध शिकायत का निवारण तथा उसका समाधान कर उसकी समुचित क्षतिपूर्ति करना इस अधिकार का मुख्य उद्देश्य है। इस अधिकार को सुनिश्चित करने के लिए एक कार्यशील, कुशल और ईमानदार क्षतिपूर्ति तंत्र (न्यायिक एवं बाध्य करने वाला); क्षतिपूर्ति की गारंटी देने वाला एक वैधानिक ढ़ांचा तथा इस प्रणाली को अपनाने के लिए समस्त सामाजिक-आर्थिक स्तर के उपभोक्ताओं की योग्यता होना आवश्यक है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत त्रि-स्तरीय (राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर) अर्ध-न्यायिक तंत्र स्थापित किया गया। इसके अलावा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत केन्द्रीय, राज्य एवं जिला परिषदों की भी स्थापना की गई है जिनकी वर्ष में एक बार बैठक होती है, जिसमें उपभोक्ता मामलों की समीक्षा के साथ सलाह दी जाती है।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

क्षतिपूर्ति के अधिकार पर आम उपभोक्ता की राय जानने हेतु 'कट्स' द्वारा करवाये गये सर्वेक्षण में निम्न तथ्य उभर कर सामने आए:

उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि खतरनाक या खराब वस्तुओं के उत्पादकों और वितरकों को दण्डित करने हेतु किस प्रकार के उत्पाद दायित्व कानून मौजूद हैं तथा उनमें कैसे सुधार किया जा सकता है? इस संबंध में लोगों ने बताया कि कानून तो हर प्रकार के मौजूद हैं जिनके माध्यम से खराब उत्पादों के निर्माताओं/वितरकों के खिलाफ ठोस कार्यवाही की जा सकती है, लेकिन वे प्रभावी नहीं हैं। कोप्रा के अन्तर्गत उपलब्ध विभिन्न प्रावधानों की पालना सुनिश्चित करने हेतु जो सरकारी विभिन्न एजेन्सियां कार्य कर रही हैं, वे क्रियाशील नहीं हैं तथा उनकी उदासीनता का निर्माता गलत फायदा उठाते हैं इसका परिणाम अन्ततोगत्वा उपभोक्ता को भुगतना पड़ता है। कानून के विरूद्ध कार्य करने वाले व्यक्तियों के खिलाफ कार्यवाही करने एवं उपभोक्ता को सुरक्षा प्रदान करने के लिए पुलिस, न्यायालय एवं सरकारी तंत्र को मुस्तैदी से कार्यवाही करने की आवश्यकता है, जिससे कि उपभोक्ता शोषण से मुक्ति पा सकें और क्षतिपूर्ति पाने के अधिकार की सार्थकता सिद्ध हो सके।
- एक अन्य प्रश्न यह पूछा गया कि उपभोक्ताओं को अनुचित अनुबन्धों से सुरक्षा प्रदान करने सम्बन्धित क्या प्रावधान हैं? यद्यपि, उत्तर में उपभोक्ताओं ने किसी कानून विशेष का उल्लेख तो नहीं किया, परंतु यह सहमति व्यक्त की कि इस संबंध में कानूनी प्रावधान तो हैं, लेकिन वो प्रभावी नहीं हैं तथा सुझाव दिया कि ऐसे मामलों में रसद अधिकारी से शिकायत कर अनुचित तरीके अपनाने वाली संस्था को सील करके बिक्री पर पूर्णतया रोक लगाई जा सकती है, ऐसे व्यक्तियों को दण्डित भी किया जा सकता है और अनुचित

अनुबन्धों से सुरक्षा प्रदान करने के लिए उपलब्ध उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था को जवाबदेह बनाते हुए ठोस कार्यवाही कर पीड़ित को क्षतिपूर्ति की जा सकती है। इसके क्रम में ही उपभोक्ताओं से अनुबन्ध संबंधी कानूनों के प्रभावी होने के बारे में हाँ/नहीं में प्रश्न किया गया। इसके उत्तर में 47.09 फीसदी व्यक्तियों ने कहा कि ये प्रभावी नहीं हैं तथा 22.09 फीसदी व्यक्तियों ने कहा कि ये प्रभावी हैं। जबकि 30.82 फीसदी व्यक्ति इस संबंध में कोई उत्तर नहीं दे सके।

- इसी क्रम में यह प्रश्न भी किया गया कि क्या उत्पादों पर लिखित स्थाई अनुबन्धों के अनुचित अनुच्छेदों का नियमन किया जाता है? इस संबंध में 65.11 फीसदी उपभोक्ताओं ने इसका उत्तर नकारात्मक दिया तथा 17.44 फीसदी ने सहमति व्यक्त की। जबकि 17.45 फीसदी व्यक्तियों ने कोई राय व्यक्त नहीं की।
- आगे यह प्रश्न किया गया कि क्या उपभोक्ता न्यायिक या प्रशासनिक प्रक्रिया द्वारा क्षतिपूर्ति प्राप्त कर सकने में सक्षम है, जो त्वरित,सस्ती तथा सबकी पहुँच में हो? इस महत्वपूर्ण प्रश्न के उत्तर में उपभोक्ताओं का मत आश्चर्यजनक रहा। 52.82 फीसदी लोगों ने इसके विरोध में राय व्यक्त की तथा 34.30 फीसदी लोगों ने इसके पक्ष में अपना मत व्यक्त किया। जबकि, 9.88 फीसदी व्यक्तियों ने इसका उत्तर देना मुनासिब नहीं समझा।

राजस्थान सरकार ने भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुरूप ही उपभोक्ता संरक्षण (राजस्थान) नियम, 1987 लागू किया है। जिसके तहत उपभोक्ताओं को वे सभी अधिकार प्रदान किये गये हैं जिनका प्रावधान अधिनियम में किया गया है। उपलब्ध कानूनों के अन्तर्गत विभिन्न न्यायालयों में उपभोक्ता अपनी शिकायत दायर कर क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के अलावा विक्रेता और उपभोक्ता के बीच दोनों को स्वीकार्य शर्तों पर शिकायत का निवारण करते हुए समझौता कराया जाता है। आवश्यकता इस बात की है कि उपभोक्ता को सदैव ही जागरूक एवं चौकन्ना रहना चाहिए और जरूरत पड़ने पर कानूनी सहायता लेनी चाहिए। समाधान खोजते समय उपभोक्ता को उपभोक्ता संगठनों का सहयोग भी प्राप्त करना चाहिए।

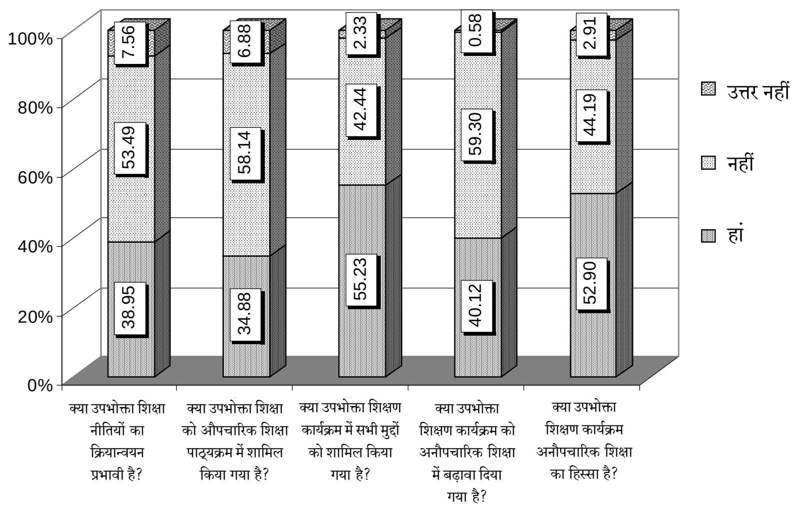
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार से तात्पर्य उपभोक्ता का किसी वस्तु अथवा सेवा के सम्बन्ध में पूर्ण ज्ञान एवं सूचना प्राप्त करने से है जिससे उसे वस्तु के बारे में पूर्ण जानकारी हो सके। दूसरे शब्दों में, उपभोक्ता को किसी वस्तु अथवा सेवा को उपयोग में लेने से पूर्व उसके बारे में पूर्ण जानकारी होने से वह उसे प्राप्त करने के लिए सही निर्णय ले सकता है। इस अधिकार के तहत अशिक्षित उपभोक्ता को भी वस्तु या सेवा के बारे में पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराना आवश्यक है। यह समझते हुए कि उसे ज्ञान नहीं है या उसकी क्षमता नहीं है, नजरन्दाज नहीं किया जा सकता।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण के अन्तर्गत उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार एवं राजस्थान की वर्तमान स्थिति के संदर्भ में हाल ही करवाए गए सर्वेक्षण में निम्न परिणाम उभरकर सामने आए जो राजस्थान में उपभोक्ता शिक्षा की वास्तविक स्थिति को दर्शाते हैं :

उपभोक्ता को उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- सर्वेक्षण में पूछा गया कि क्या सरकार ने प्रभावी उपभोक्ता शिक्षा नीतियों को क्रियान्वित किया है, तो 53.49 फीसदी लोगों ने इसके विपक्ष में अपना मत प्रकट किया तथा 38.95 फीसदी लोग ही यह मानते थे कि सरकार उपभोक्ता शिक्षण नीतियों को प्रभावी रूप से क्रियान्वित कर रही हैं। 7.56 फीसदी लोग अपना मत प्रकट नहीं कर सके।
- क्या उपभोक्ता शिक्षा को औपचारिक स्कूल पाठ्यक्रम में शामिल किया गया है ? इस प्रश्न के उत्तर में 58.14 फीसदी लोगों ने बताया कि अभी भी राजस्थान में उपभोक्ता शिक्षा को पूरी तरह औपचारिक रूप से स्कूल पाठ्यक्रम में शामिल नहीं किया गया है। जबकि 34.88 फीसदी लोग उपभोक्ता शिक्षा को स्कूल पाठ्यक्रम में शामिल किए जाने की जानकारी रखते हैं। 6.88 फीसदी लोगों ने इस संबंध में अपनी राय प्रकट नहीं की।
- सर्वेक्षण में लोगों से यह भी पूछा गया कि क्या उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रम में स्वास्थ्य, उत्पाद, सुरक्षा, लेबलिंग, उपभोक्ता कानून, सूचना और पर्यावरण संरक्षण जैसे मुद्दों को शामिल किया गया है ? इसके प्रत्युत्तर में 55.23 फीसदी लोगों ने इसके समर्थन में अपना मत व्यक्त किया। 42.44 फीसदी लोगों का कहना था कि अभी भी स्वास्थ्य, उत्पाद सुरक्षा, लेबलिंग, उपभोक्ता कानून जैसे मुद्दे उपभोक्ता शिक्षा में पूरी तरह शामिल नहीं हैं। 2.33 फीसदी लोग इस पर अपनी राय प्रकट नहीं कर सके।

- उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिक्षण कार्यक्रमों में बढ़ावा दिए जाने के संबंध में पूछे गए प्रश्न के उत्तर में 59.30 फीसदी लोगों का कहना था कि सरकार उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रम को अनौपचारिक शिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से बढ़ावा नहीं दे पा रही है। इसका खास कारण लोगों में शिक्षा और भाषा संबंधी ज्ञान का अभाव होना है। केवल 40.12 फीसदी लोगों का कहना यह था कि उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिक्षण कार्यक्रमों में बढ़ावा दिया जा रहा है। 0.58 फीसदी लोगों को इसके संबंध में जानकारी तक नहीं है।
- क्या उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रम अनौपचारिक शिक्षण कार्यक्रम का घटक है? इस संबंध में 52.90 फीसदी लोग सहमत नजर आए, जबकि मात्र 44.19 फीसदी लोग इससे सहमत नहीं थे। उनका कहना था कि प्रौढ़ शिक्षा के स्तर के बाद उपभोक्ता अधिकारों का स्थानीय भाषा में भी ज्ञान कराना और लोगों को जागरूक बनाना चाहिए। 2.91 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।

राजस्थान में उपभोक्ता शिक्षा में सबसे बड़ी बाधा उपभोक्ता का अशिक्षित होना है। प्रदेश की 40 प्रतिशत जनसंख्या अब भी पूर्ण रूप से अशिक्षित होने के कारण उपभोक्ता शिक्षा के अधिकार का क्रियान्वयन होने में बाधा आ रही है। एक शिक्षित उपभोक्ता वस्तुओं के मूल्य, उनकी उपयोगिता, कोटि, सेवा तथा उसके उचित मूल्य की जानकारी तथा उपभोक्ता अधिकारों का ज्ञान सहज ग्रहण कर लेता है, जबकि अशिक्षित उपभोक्ता को इन सब बातों के बारे में आसानी से नहीं समझाया जा सकता। उचित जानकारी के अभाव में विशेषकर ग्रामीण उपभोक्ता अपना शोषण करवाने के लिए स्वयं जिम्मेदार हैं। उन्हें अपने अधिकारों की जानकारी प्राप्त कर उनको लागू करवाने के लिए सामने आना चाहिए।

सरकार का कर्तव्य है कि वह उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की समुचित जानकारी दें तथा उन्हें जागरूक बनाएं। इस तरह के सरकारी उपाय उपभोक्ता को धोखाधड़ी, ट्रेडमार्कों, झूठे लेबलों, भ्रामक विज्ञापनों व प्रचार एवं अन्य चालों से बचने के लिए स्वयं को सबल, संरक्षित और शिक्षित बना सकते हैं। इस प्रकार उपभोक्ता शिक्षा एक सशक्त साधन है जो उपभोक्ता को अपने अधिकारों के प्रयोग में सहायता देता है। सरकार, गैर सरकारी संगठन, संचार माध्यम तथा समाज के सक्रिय कार्यकर्ताओं को इस और सतत् प्रयास करने की आवश्यकता है।

संयुक्त राष्ट्र संघ निर्देशिका के तहत दो अन्य अधिकार

1. मूल भूत आवश्यकताओं का अधिकार

2. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

यद्यपि उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 के अन्तर्गत इन अधिकारों का प्रावधान नहीं किया गया है। पर संविधान की विभिन्न धाराओं एवं अन्य कानूनों के तहत ये अधिकार उपभोक्ताओं को प्राप्त हैं।अतः 'कट्स' ने राजस्थान राज्य में उपभोक्ता के इन अधिकारों की स्थिति का भी आकलन किया है, जिसका उल्लेख निम्न प्रकार हैः

1. मूलभूत आवश्यकताओं का अधिकार

उपभोक्ताओं को जीवन यापन के लिए जिन न्यूनतम आवश्यकताओं की पूर्ति होना आवश्यक है, उन्हें मूलभूत आवश्यकताओं के अन्तर्गत माना गया है। जो न्यूनतम आवश्यकताएं चिन्हित की गई हैं, वे निम्न हैं:

(अ) रोटी का अधिकार: प्रत्येक उपभोक्ता को खाद्य पदार्थ प्राप्त करने का अधिकार है। जिसके तहत अच्छी किस्म के खाद्य पदार्थ उचित मूल्य पर पूरे वर्ष उपलब्ध हों तथा उन पदार्थों को हासिल करने के लिए समस्त व्यक्तियों की क्रय शक्ति हो। खाद्य नीति एवं योजना बनाते समय सरकार को समस्त उपभोक्ताओं की खाद्य सुरक्षा एवं उसकी आवश्यकता को ध्यान में रखना चाहिए।

राजस्थान सरकार ने अन्न का सही वितरण सुनिश्चित करने के लिए सार्वजनिक वितरण प्रणाली के माध्यम से उचित दर पर खाद्यान्न व अन्य आवश्यक वस्तुओं का वितरण एवं समाज के निर्धन वर्ग को खाद्यान्न सुरक्षा प्रदान की है। उचित मूल्य की दुकानों द्वारा वर्तमान में गेहूं, चावल, चीनी, केरोसिन, एवं आयोडीनयुक्त नमक आदि का वितरण किया जाता है। परंतु यह देखने में आया है कि उचित मूल्य की दुकानें न तो समय पर खुलती हैं, न सामान की निरंतर उपलब्धता बनी रहती है। आवश्यक वस्तुओं की कालाबाजारी बिना किसी रुकावट के चलती रहती है। तथा खाद्य विभाग उस पर किसी प्रकार का प्रभावी नियंत्रण नहीं कर पा रहा है। अतः इस प्रणाली को और सुदृढ़ करने की आवश्यकता है। इसके अलावा भी राजस्थान सरकार ने अन्य योजनाओं के तहत गरीब व्यक्तियों को अत्यंत अभाव की स्थिति में 10 किलो ग्राम के 'फूड स्टैम्प' फ्री गेहूँ के लिए तात्कालिक सहायता देने, अन्त्योदय योजना के तहत 2 रुपए किलो गेहूँ व 3 रुपए किलो चावल देने, अन्नपूर्णा योजना के तहत 65 वर्ष से अधिक आयुवर्ग के गरीब वृद्ध व्यक्ति जो केन्द्रीय पेंशन के हकदार नहीं हैं उनको 10 किलोग्राम गेहूं मुफ्त प्रतिमाह वितरित करने आदि के कदम उठाए हैं, फिर भी भूख से मरने की खबरें आ रही हैं। इसका मुख्य कारण लोगों की क्रय शक्ति का न होना तथा सरकारी तंत्र द्वारा प्रभावी कार्रवाई न करना है।

(ब) कपड़े (क्लोथिंग) का अधिकार: सम्मानपूर्वक जीवन जीने के लिए कपड़ा एक मूलभूत आवश्यकता है। उच्चतम न्यायालय ने एक महत्वपूर्ण निर्णय में कहा है कि जीने के अधिकार में पर्याप्त रोटी, कपड़ा और मकान जैसी मूलभूत आवश्यकताएं शामिल हैं। देश की कपड़ा उद्योग नीति में गरीब से गरीब व्यक्ति को भी उचित मूल्य पर पर्याप्त मात्रा में अच्छी गुणवत्ता का कपड़ा उपलब्ध हो, यह सुनिश्चित किया जाना अपेक्षित है। **राजस्थान** सरकार ने कपड़ा उद्योग को विशेष तवज्जो दी है, जिसके तहत हैण्डलूम प्रिन्ट एवं कुटीर उद्योगों को प्रोत्साहन दिया गया है। पर गरीबों के लिए सस्ता और टिकाऊ कपड़ा उपलब्ध कराने की कोई व्यवस्था नहीं की गई है। आज भी 20 प्रतिशत से अधिक जनता तन ढकने के लिए कपड़ा खरीदने में असमर्थ है।

(स) स्वास्थ्य देखभाल का अधिकार: भारत में राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति एवं औषध नीतियां बनाई गई हैं, जिनमें सबके लिए स्वास्थ्य सुविधा तथा औषधियों की गुणवत्ता नियंत्रण, सतत् उपलब्धता, वितरण, उत्पादन, लाइसेंस देने की व्यवस्था, पंजीकरण पद्धति, मूल्य नियंत्रण, औषधियों के बारे में विश्वसनीय सूचना, आयातित तथा घरेलू उत्पादों के उचित मानक आदि को सुनिश्चित करने के प्रावधान किये गये हैं। सरकार आधारभूत न्यूनतम सेवा योजना के तहत 5000 की जनसंख्या पर एक प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र खोलने के लिए प्रतिबद्ध है।

राजस्थान सरकार स्वास्थ्य देखभाल के लिए राज्य स्तर पर अस्पताल, जिला अस्पताल, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र और उप-स्वास्थ्य केन्द्र के माध्यम से स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध करा रही है। पर इन अस्पतालों में आवश्यकतानुसार सुविधाएं उपलब्ध नहीं होने से उपभोक्ता उचित इलाज कराने में असमर्थ हैं। साथ ही शहरी और विशेष तौर से ग्रामीण स्तर पर औषधियां नियमित रूप से उपलब्ध नहीं होती हैं, बल्कि औषधियों के लिए आवंटित बजट का पूरा उपयोग नहीं होता है। राज्य की 80 प्रतिशत गरीब ग्रामीण जनता को इलाज के लिए अपनी जेब से खर्च करना पड़ता है। सरकार स्वास्थ्य पर अपने सकल घरेलू उत्पाद का मात्र 0.9 प्रतिशत व्यय करती है, जबकि यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के अनुसार 5 प्रतिशत होना चाहिए। यद्यपि राज्य में सरकारी और निजी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध करायी जा रही हैं, परंतु सरकारी अस्पतालों में सुविधाओं का अभाव है तथा निजी अस्पतालों में इलाज महंगा होने के कारण इलाज कराना गरीब व्यक्ति के लिए संभव नहीं है।

(द) पेयजल और स्वच्छता का अधिकार: स्वास्थ्य देखभाल से ही जुड़ा हुआ सुरक्षित पेयजल एवं स्वच्छता का अधिकार है, जिसको सुनिश्चित करने से ही स्वास्थ्य रक्षा का उद्देश्य पूरा हो सकता है। भारत सरकार ने राष्ट्रीय जल नीति की घोषणा की है,

जिसमें जल उपलब्धता सुनिश्चित करने के कई उपायों के साथ-साथ स्वच्छ पेयजल की सतत् आपूर्ति के प्रबन्ध के लिए भी प्रावधान किये गये हैं।

राजस्थान राज्य में देश का मात्र 1.04 फीसदी जल संसाधन उपलब्ध हैं और जलस्तर लगातार नीचे गिरता जा रहा है। उपलब्ध जल का 90 फीसदी खेती में, 8 फीसदी पीने में और 2 फीसदी उद्योगों के लिए उपयोग किया जाता है। अभी भी लगभग 24 कस्बे, 9 हजार गांव-ढ़ाणी पूर्णरूप से पेयजल सुविधा से महरूम हैं तथा 20 हजार गांवों में आंशिक रूप से आपूर्ति की जा रही है। अत: राज्य की 30 प्रतिशत जनता अभी भी इस सुविधा से वंचित है। ग्रामीण क्षेत्र में महिलाएं पानी की कमी से सबसे अधिक प्रभावित हुईं हैं। कई जगह पर उनको पांच किलोमीटर से भी अधिक दूरी से पानी लाना पड़ता है। सरकार को जल की सतत् उपलब्धता, इसके उचित उपयोग व वितरण को सुनिश्चित करना होगा।

(य) आश्रय (शेल्टर) का अधिकार: अन्य मूलभूत आवश्यकता रहने के लिए घर की है। भारत सरकार ने इसके महत्व को देखते हुए 1998 में राष्ट्रीय आवास नीति बनायी, जिसके तहत सभी को आवास सुविधा उपलब्ध कराने का उल्लेख किया गया है। आवास नीति का क्रियान्वयन आवास एवं शहरी विकास निगम लिमिटेड तथा उसके सहायक राष्ट्रीय आवासन मंडल के माध्यम से किया जाता है। भारत सरकार द्वारा आवास निर्माण के लिए राज्यों को राशि भी उपलब्ध करायी जाती है। समाज के गरीब तबके को आवास उपलब्ध कराने के लिए आवास विकास निगम ने 20 लाख मकान प्रतिवर्ष निर्माण का लक्ष्य निर्धारित कर रखा है। वर्तमान में 2001की जनगणना के अनुसार भारत में 1920 लाख परिवारों के लिए 1790 लाख आवास ही उपलब्ध हैं। 130 लाख परिवार अभी भी बेघर हैं। मात्र 52 प्रतिशत के पक्के मकान हैं, 29 प्रतिशत लोग एक कमरे के मकान में रहते हैं तथा शेष झोपड़ियों में रहते हैं अथवा बेघर हैं।

राजस्थान में आवास व्यवस्था की यही स्थिति है तथा लगभग एक लाख 25 हजार परिवारों को आश्रय/आवास उपलब्ध नहीं है। भू-माफियायों ने जमीनों पर अवैध कब्जा कर इस समस्या को और गंभीर बना दिया है। राज्य में राजस्थान आवासन मंडल एवं इन्दिरा आवास योजना के तहत सरकार द्वारा भवन निर्माण के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। इसके अलावा सहकारिता बैंक एवं अन्य निजी संस्थाएं भी इस कार्य में सहयोग कर रही हैं। फिर भी सबके लिए घर का सपना अभी अधूरा है। गरीबों को सस्ते आवास उपलब्ध कराने के लिए सरकार को प्रभावी कदम उठाने होंगे।

(र) शिक्षा का अधिकार: निर्देश तत्व में सामान्य शिक्षा के सम्बन्ध में कोई उल्लेख नहीं किया गया है, लेकिन उपभोक्ता शिक्षा के बारे में जिक्र किया गया है। फिर भी बिना

सामान्य शिक्षा के कोई भी व्यक्ति बाजार के बारे में अर्थपूर्ण बात नहीं कर सकता। दूसरी ओर जब तक एक निश्चित स्तर तक व्यक्ति शिक्षित नहीं होगा, उपभोक्ता शिक्षा के बारे में वह आसानी से नहीं समझ सकता। भारत के संविधान में राज्यों को 14 वर्ष तक के बच्चों को नि:शुल्क अनिवार्य रूप से शिक्षा ग्रहण करने का प्रावधान किया गया है। अत: सभी राज्यों ने इसे शिक्षा नीति में शामिल किया है। भारत सरकार ने 'राष्ट्रीय शिक्षा नीति, 1986' में 6 से 14 वर्ष के सभी बच्चों के लिए अनिवार्य शिक्षा को मूलभूत अधिकार मानते हुए शामिल किया है।

जनगणना, 2001 के अनुसार अभी भी राजस्थान में 39 प्रतिशत व्यक्ति निरक्षर (अशिक्षित) हैं। जिनमें 56 प्रतिशत महिलाएं तथा 24 प्रतिशत पुरूष हैं। राजस्थान में 'सर्व शिक्षा अभियान' के तहत प्राथमिक शिक्षा 6-14 वर्ष तक के सभी बच्चों के लिए 2010 तक पूरी तरह से उपलब्ध कराने का लक्ष्य निर्धारित किया है। बच्चों के ठहराव के लिए उच्चतम न्यायालय के आदेशों के तहत राज्य सरकार ने दोपहर के भोजन की व्यवस्था की है पर उचित देखभाल के अभाव में प्रगति बहुत धीमी है। साथ ही स्कूलों में पढ़ाई बीच में ही छोड़कर जाने वाले कारणों की जानकारी कर उन्हें दूर करने की आवश्यकता है।

(ल) **ऊर्जा का अधिकार:** अन्य अधिकार जैसे पेयजल या खाद्य सुरक्षा आदि की पूर्ति बिना ऊर्जा के संभव नहीं है। भारतवर्ष में अभी तक ऊर्जा नीति नहीं बनाई गई है, लेकिन ऊर्जा आपूर्ति के संबंध में प्रशासनिक उपाय अवश्य किये गये हैं। उदाहरण के लिए ऊर्जा अधिनियम, 2003 के तहत नया कानून बनाना, राज्य विद्युत मंडल, केन्द्रीय विद्युत नियामक आयोग, राज्य विद्युत नियामक आयोग आदि की स्थापना। जिनके माध्यम से गुणवत्तायुक्त विद्युत की पर्याप्त मात्रा में उचित दरों पर सतत् उपलब्धता, उचित वितरण एवं रखरखाव सुनिश्चित किया जाता है। भारत में कुल विद्युत उत्पादन 1,07,973 मेघा वाट (मार्च, 2003) है तथा प्रति व्यक्ति उपभोग 419 किलो वाट है। 44 प्रतिशत परिवारों को विद्युत उपलब्ध नहीं हो पा रही है, 80,000 गांव अभी भी विद्युत आपूर्ति से बिल्कुल वंचित हैं। राज्य तथा केन्द्र सरकारों ने 2007 तक सभी ग्रामों को विद्युतीकृत करने एवं 2012 तक सभी घरों को विद्युत पहुँचाने का लक्ष्य निर्धारित किया है।

राजस्थान में राजस्थान राज्य विद्युत मंडल को समाप्त कर पांच नई कंपनियां- विद्युत उत्पादन निगम लिमिटेड, विद्युत प्रसारण निगम लिमिटेड तथा तीन विद्युत वितरण कम्पनियां, क्रमशः जयपुर, जोधपुर व अजमेर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड स्थापित की गई हैं। 31 मार्च, 2003 की समाप्ति पर प्रदेश में कुल विद्युत उत्पादन एवं क्रय 25,960 मेगावाट है तथा कुल विद्युत उपभोग 14,474 मेघावाट है। कुल 39,810

ग्रामों में से 38,141 ग्रामों को विद्युत सुविधा उपलब्ध कराई गई है।1662 ग्राम अभी भी विद्युत सुविधा से वंचित हैं तथा जिनको उपलब्ध कराई गई है, उनमें भी सतत् आपूर्ति नहीं होती है। खास तौर से ग्रामीण इलाकों में विद्युत वितरण व्यवस्था सही नहीं है। वितरण व्यवस्था में गड़बड़ियों की शिकायत उपभोक्ता से बहुतायत में मिलती रहती हैं।

(व) **परिवहन का अधिकार:** परिवहन व्यवस्था होना बुनियादी आवश्यकता है, क्योंकि इसके बिना एक जगह से दूसरी जगह पर आसानी से आना-जाना नहीं हो सकता। इसके अभाव में व्यक्ति आर्थिक एवं समाजिक दायित्वों को प्रभावकारी रूप से नहीं निभा सकता। संविधान के अनुच्छेद 246 के तहत केन्द्र व राज्य सरकारों के बीच परिवहन के विभिन्न माध्यमों का बंटवारा किया गया है। केन्द्र की सूची में रेल, राष्ट्रीय उच्च मार्ग और हवाई सेवाएं आती हैं, जबकि राज्य की सूची में सड़कें, पुल, नावों से आवागमन तथा आवागमन के अन्य साधन जिनका उल्लेख केन्द्र सरकार की सूची में नहीं किया गया है, आते हैं। इनमें कुछ परिवहन सेवाएं निजी क्षेत्र एवं सार्वजनिक क्षेत्र दोनों ही उपलब्ध करा रहे हैं। भारत में भौगोलिक क्षेत्र को देखते हुए एक वर्ग किलोमीटर में मात्र 0.73 किलोमीटर सड़क सेवाएं उपलब्ध हैं तथा केवल 3 प्रतिशत ग्राम ही रेल सुविधा प्राप्त कर पा रहे हैं।

राजस्थान में कुल 39,810 ग्रामों में से 31.3.2001 तक केवल 21,693 ग्राम (54.49 प्रतिशत) ही सड़क मार्ग से जुड़े हुए थे। शेष 45.51 प्रतिशत ग्रामों में आवागमन की सुविधा उपलब्ध नहीं थी। अत: प्रदेश की जनसंख्या का एक बहुत बड़ा भाग परिवहन व्यवस्था से वंचित है।

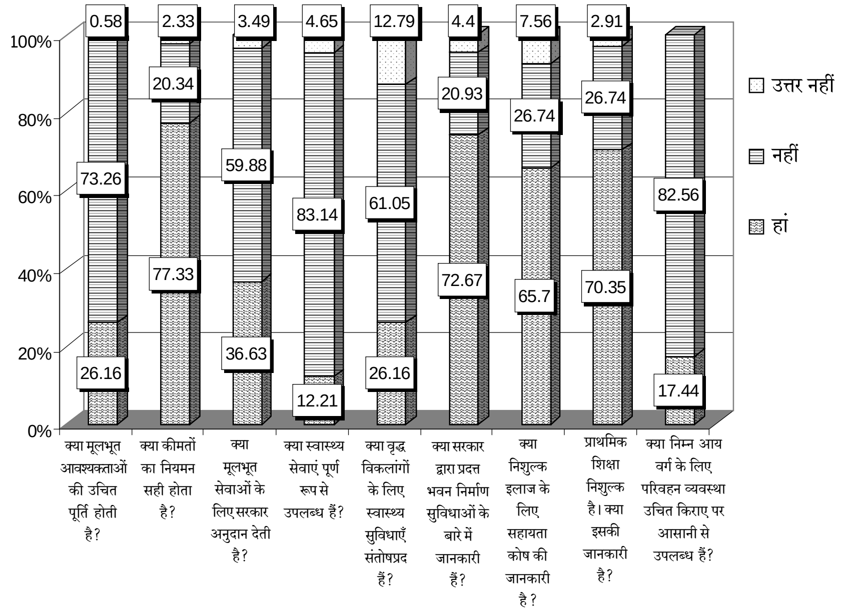
राज्य में परिवहन व्यवस्था निजी एवं सरकारी दोनों ही क्षेत्रों में उपलब्ध कराई जा रही हैं। पर निजी क्षेत्र कम किराये में उचित सुविधा उपलब्ध करा रहा है, जबकि सरकारी व्यवस्था महंगी है और सतत् उपलब्ध नहीं है।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण के अन्तर्गत मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति एवं वर्तमान स्थिति के संदर्भ में 'कट्स' द्वारा हाल ही करवाए गए सर्वेक्षण से निम्न तथ्य उभरकर सामने आए, जो राजस्थान में उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को दर्शाते हैं :

स्रोत : दः भारत सरकार ग्रामीण विकास मंत्रालय के वार्षिक प्रतिवेदन वर्ष 2001-2002 (अनन्तिम)
यः जनगणना रिपोर्ट, 2001
लः राजस्थान सरकार की वेबसाइट : www.rajenergy.com
वः सांख्यिकीय सारांश 2001

उपभोक्ता को मूलभूत आवश्यकताओं का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- इस सर्वेक्षण के अन्तर्गत आम उपभोक्ताओं से मूलभूत आवश्यकताओं के सम्बन्ध में राय ली गई तो 73.26 फीसदी लोगों का कहना है कि यह मूलभूत आवश्यकताएँ उन तक पूरी तरह आसानी से नहीं पहुँच पाती जबकि 26.16 प्रतिशत लोगों तक ही मूलभूत आवश्यकताओं और जनोपयोगी सेवाओं की पहुँच हो पाती है। करीब 0.58 प्रतिशत लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय प्रकट नहीं की।
- इसी संदर्भ में खाद्य पदार्थ, दवाओं, सेवाओं आदि की कीमतों के नियमन के सम्बन्ध में जानकारी सामने आई कि कीमतों का नियमन सही नहीं होता है। करीब 77.33 फीसदी लोगों ने इस पर अपनी मुहर लगाई, जबकि 20.34 फीसदी लोग मौजूदा व्यवस्था से संतुष्ट थे। 2.33 फीसदी लोग इस सम्बन्ध में अपना मत प्रकट नहीं कर पाए।
- सर्वेक्षण के अनुसार निम्न आय वर्ग को मूलभूत सेवाओं एवं आवश्यकताओं पर सरकार द्वारा अनुदान दिए जाने के प्रावधानों से 59.88 फीसदी लोग अभी तक अनभिज्ञ हैं। मात्र 36.63 फीसदी लोगों को ही यह जानकारी है कि सरकार निम्न आय वर्ग के लोगों को सहायता और अनुदान द्वारा मदद करती है। 3.49 फीसदी लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।

- मूलभूत आवश्यकताओं के अन्तर्गत स्वास्थ्य सेवाओं के सम्बन्ध में जानकारी लेने के उद्देश्य से सर्वेक्षण में पूछे गए प्रश्न के अनुसार 83.14 फीसदी लोगों ने स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति अपनी नाराजगी व्यक्त करते हुए कहा कि यह सेवाएं दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों तक ही नहीं बल्कि शहरों और कस्बों तक में आम निम्न वर्ग के लोगों को उपलब्ध नहीं हो पातीं। स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता के प्रति 12.21 फीसदी लोग ही संतुष्ट पाए गए। 4.65 फीसदी उपभोक्ता वर्ग ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।

  क्या जरूरतमंदों (जैसे वृद्धों, विकलांगों आदि) को विशेष स्वास्थ्य सुविधाएँ उपलब्ध हैं? इस प्रश्न के उत्तर में 61.05 फीसदी उपभोक्ताओं का कहना था कि वृद्धों और विकलांगों के लिए विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं मिलनी चाहिएं। लेकिन राज्य में यह सुविधाएं संतोषजनक स्तर तक उपलब्ध नहीं हैं। मात्र 26.16 प्रतिशत व्यक्ति ही इन सेवाओं का लाभ उठा पाते हैं। 12.79 फीसदी लोगों को इस सम्बन्ध में कोई जानकारी ही नहीं है।
- निम्नआय वर्ग के लोगों के लिए भवन निर्माण हेतु ऋण सम्बन्धी योजनाएं राज्य सरकार द्वारा बनाई गई हैं। यह जानकारी 72.67 फीसदी लोगों को है। जबकि 20.93 फीसदी लोगों को इस सम्बन्ध में जानकारी नहीं है। 4.40 फीसदी लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।
- राज्य सरकार द्वारा जरूरतमंद लोगों को गंभीर बिमारी के निःशुल्क इलाज के लिए मुख्यमंत्री सहायता कोष की स्थापना कर रखी है। इस कोष से कम मूल्य पर दवाएं उपलब्ध कराना और निशुल्क इलाज सम्बन्धी प्रावधान भी हैं। इस तथ्य से 65.70 फीसदी लोग परिचित हैं, जबकि 26.74 फीसदी लोगों को इस सम्बन्ध में कोई जानकारी नहीं है। 7.56 फीसदी लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।
- निशुल्क प्राथमिक शिक्षा की जानकारी हासिल करने के उद्देश्य से सर्वेक्षण में राज्य के विभिन्न जिलों से प्राप्त सूचनाओं के अनुसार 70.35 फीसदी लोग इस तथ्य से परिचित हैं कि प्राथमिक शिक्षा राज्य में निःशुल्क प्रदान की जाती है। जबकि 26.74 फीसदी लोगों को इसकी जानकारी तक नहीं है। 2.91 फीसदी लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय व्यक्त नहीं की।
- क्या निम्न आय वर्ग के व्यक्तियों के लिए परिवहन व्यवस्था उचित किराए में आसानी से उपलब्ध है? इस सम्बन्ध में 82.56 फीसदी लोगों का मत है कि यह सुविधाएं निम्न आय वर्ग के लोगों को आसानी से उपलब्ध नहीं हैं। जबकि 17.44 फीसदी लोग इन सुविधाओं के सम्बन्ध में संतुष्ट तो हैं, पर उनके विचार में सरकारी बसों में किराया अधिक है।

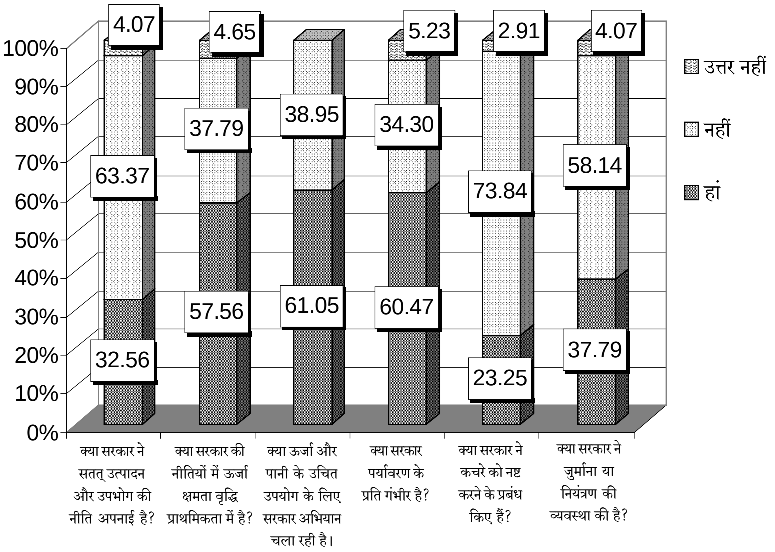
2. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

संयुक्त राष्ट्र निर्देश तत्व में स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार भी रखा गया था, जो मुख्य रूप से कुछ वस्तुओं के उत्पादन, कीटनाशकों एवं रासायनिकों के भंडारन तथा पर्यावरणीय सूचना सहित लेबलिंग से सम्बन्धित था। इस अधिकार की महत्ता को देखते हुए तथा स्वयंसेवी संस्थाओं, जिसमें 'कट्स' संस्था भी सक्रिय रूप से भागीदार थी, की लगातार पैरवी के फलस्वरूप वर्ष 1999 में निर्देश तत्वों में नया सैक्शन (G) जोड़ा गया जिसमें सतत् उपभोग (Sustainable Consumption) को भी शामिल किया गया।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

'कट्स' द्वारा करवाए गए सर्वेक्षण में उपभोक्ताओं के स्वस्थ पर्यावरण के अधिकार और वर्तमान स्थिति पर भी राय ली गई। सर्वेक्षण में पूछे गए प्रश्नों से निम्न तथ्य उभरकर सामने आए जो उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को प्रकट करते हैं :

उपभोक्ता को स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में



- क्या सरकार ने सतत् उत्पादन और उपभोग की नीति अपनाई है जिससे मूलभूत आवश्यकताओं के प्रावधान को गारंटी मिल सके? इस प्रश्न के उत्तर पर 63.37 फीसदी लोगों का कहना है कि सरकार इस प्रकार की नीति नहीं अपना रही है। 32.56 फीसदी लोगों ने सरकारी नीति के समर्थन में अपना मत प्रकट किया। 4.07 फीसदी लोग इस प्रश्न का उत्तर नहीं दे पाए।

- सर्वेक्षण के दौरान उपभोक्ताओं से यह भी जानकारी ली गई कि क्या सरकार की नीतियों में ऊर्जा क्षमता वृद्धि प्राथमिकता में है तो 57.56 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न के पक्ष में अपना मत प्रकट किया। 37.79 फीसदी लोग वर्तमान नीति को प्राथमिकताओं में नहीं मानते। 4.65 फीसदी लोग अपने विचार प्रकट नहीं कर सके।
- एक अन्य प्रश्न कि क्या सरकार ऊर्जा और पानी की खपत कम करने के लिए उपभोक्ता और उत्पादक स्तर पर अभियान चला रही है? इसके उत्तर में 61.05 फीसदी लोगों ने सरकार द्वारा इस संबंध में अभियान चलाया जाना स्वीकार किया। जबकि 38.95 फीसदी लोग यह मानते हैं कि सरकार इसके लिए उपभोक्ता और उत्पादक स्तर पर कोई अभियान नहीं चला रही।
- सरकार द्वारा पर्यावरण के अनुकूल वस्तुओं को बढ़ावा देने संबंधी प्रश्न के बारे में 60.47 फीसदी लोगों ने यह माना कि राज्य सरकार ऐसी वस्तुओं को बढ़ावा दे रही है, जो पर्यावरण के अनुकूल हैं। जबकि 34.30 फीसदी लोगों ने इसके विपरीत अपनी राय व्यक्त की। 5.23 फीसदी लोग इस प्रश्न का जवाब नहीं दे पाए।
- क्या सरकार ने कचरे को नष्ट करने के लिए उचित प्रबंध कर रखे हैं? इस पर 73.84 फीसदी उपभोक्ताओं का मानना है कि सरकार इस बारे में कोई उचित प्रबंध नहीं कर पा रही। मात्र 23.25 फीसदी लोगों ने ही सरकारी प्रबंधों पर संतोष जताया। 2.91 फीसदी लोगों का इस प्रश्न के बारे में जवाब नहीं मिल पाया।
- क्या सरकार ने अधिक अपशिष्ट उत्पन्न होने पर जुर्माना या नियंत्रण करने की व्यवस्था कर रखी है? इस प्रश्न के उत्तर पर 58.14 फीसदी लोगों का यह कहना है कि सरकार द्वारा इस संबंध में कोई उचित व्यवस्था नहीं कर रखी। 37.79 फीसदी लोगों का कहना है कि सरकार द्वारा इस संबंध में जुर्माना और नियंत्रण करने की व्यवस्थाएँ कर रखी हैं। 4.07 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।

राजस्थान में पर्यावरण पर नियंत्रण रखने के लिए राजस्थान राज्य प्रदूषण नियन्त्रण मंडल कार्य कर रहा है जो वायु, जल, मिट्टी की गुणवत्ता जांच के अलावा पुलिस, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति, जयपुर विकास प्राधिकरण, परिवहन, पर्यावरण, गृह विभागों एवं नगर निगम के सहयोग से पर्यावरण पर नियंत्रण के लिए उत्तरदायी है। इसके बावजूद भी वायु प्रदूषण के मामले में राज्य मानवाधिकार आयोग ने सरकार को नोटिस भेजा है। अत: इस अधिकार का कानूनी संरक्षण प्राप्त न होने के कारण उपभोक्ता को स्वयं ही इस अधिकार की प्राप्ति के लिए सजग होना पड़ेगा।

बहिष्कार का अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण कानून तथा संयुक्त राष्ट्र संघ निर्देशिका में प्रावधान न होने के बावजूद उपरोक्त अधिकारों के अलावा वस्तुओं अथवा सेवाओं के बहिष्कार का अधिकार उपभोक्ता संस्थाओं के प्रयास से उपभोक्ताओं ने स्वतः ही प्राप्त कर लिया है। जिसका उल्लेख उपभोक्ताओं के हितार्थ निम्न प्रकार है :

भारत में आजादी के आन्दोलन के इतिहास से यह दृष्टिगत होगा कि महात्मा गांधी ने कई तरह के विदेशी कपड़ों, नमक आदि के बहिष्कार के विभिन्न सफल आयोजन किये थे। 'कट्स' एवं अन्य उपभोक्ता संस्थाओं ने भी देश के 43वें आजादी दिवस अर्थात् 15 अगस्त 1990 के दिन - 9वें उपभोक्ता अधिकार को अपनाया जिसके तहत उपभोक्ता हितों के प्रतिकूल होने पर किसी व्यक्ति, माल या सेवाओं का विरोध/प्रतिरोध करने व उनका बहिष्कार करने का उपभोक्ताओं को अधिकार है।

यह अधिकार अन्तिम अधिकार है और उस समय उपयोग में लाने का है जब अन्य सभी तरीके असफल हो जावें । कई बार इसको उपयोग में लिया जाना चाहिए विशेषकर जब विक्रेता ध्यान नहीं देता, प्रशासन सुनता नहीं और न्यायालय असफल हो जाते हैं। यह अधिकार उपभोक्ता एकता का महत्व परिलक्षित करता है व इस धारणा पर आधारित है कि अकेला उपभोक्ता अधिक कुछ नहीं कर सकता और सामूहिक कार्यवाही ही सफल होती है।

उपभोक्ता के दायित्व

आप जब अपने उपभोक्ता अधिकारों की मांग व पालना करते हैं तो दुकानदार को भी सही निर्देश देते हैं। यह भी सदैव याद रखें कि जहां अधिकार होते हैं वहां साथ ही जिम्मेदारियां भी होती हैं। लेन-देन दो तरफा व्यापार है। यदि दुकानदार अपना माल बेचकर लाभान्वित होना चाहता है, तो उपभोक्ता को भी चाहिए कि वह विक्रेता से सही चीज व दाम की अपेक्षा करें।

महत्वपूर्ण बात यह है कि उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 में उपभोक्ता को सीमित अधिकार तो दिये गये हैं, परन्तु उसके दायित्व निर्धारित नहीं किये गये हैं। लेकिन आम व्यक्ति कानून के तहत उपभोक्ता संरक्षण प्राप्त कर सके तथा कानूनी पक्ष मजबूत बन सके, इन सब बातों का भी ध्यान रखना पड़ेगा। यदि वाद प्रस्तुत करते समय उसके समर्थन में अपेक्षित सबूत उपलब्ध नहीं होते हैं तो उपभोक्ता सही होने पर भी न्याय प्राप्त नहीं कर सकेगा।

अतः खरीददारी करते समय यदि उपभोक्ता कुछ निम्नलिखित दायित्वों का पालन करे तो ठगे जाने से बचने के साथ-साथ अपना कानूनी पक्ष भी मजबूती से पेश कर सकता है :

- एक जिम्मेदार उपभोक्ता के नाते अपने विवेक और पूरी जानकारी के साथ किसी वस्तु को चुनने के अधिकार का प्रयोग करना चाहिए। दूसरे उपभोक्ताओं के प्रति उत्तरदायित्व

को निभाते हुए उनके लिए जवाबदेही समझनी चाहिए, साथ ही अपनी खरीददारी के निर्णय में पर्यावरण को ध्यान में रखने की आवश्यकता है।

- बाजारी वस्तुओं पर छपे हुए अधिकतम खुदरा मूल्य जरूर देखें, कई बार दुकानदार ज्यादा दाम बताकर या छपे हुए दाम पर मनमाने दाम चिपकाकर ग्राहक को ठगने की कोशिश करता है।
- उपभोक्ता को चाहिए कि वह हमेशा वस्तु खरीदते समय उसका भार, नाप-तौल की जांच करे तथा उस वस्तु पर लिखी गई उत्पादन की तारीख तथा उपभोग करने की अंतिम तारीख देख लें।
- वस्तु की गुणवत्ता परख के लिए यह देख लेना बहुत आवश्यक है कि उस पर गुणवत्ता का मानक किस संस्था का लगा है जैसे आई.एस.आई, एगमार्क, इकोमार्क आदि आवश्यक रूप से छपा होना चाहिए और उस वस्तु की गारंटी या वारंटी लेबल पर ही अंकित होनी चाहिए।
- जो वस्तुएं प्रदूषण फैलाती हैं या जिनके उत्पादन में रसायन काम में लिया जाता है उनका प्रयोग कम से कम किया जाना चाहिए।
- खरीददारी के बाद बिल लेना न भूलें। यदि आपको खरीदी हुई वस्तु वापस करनी पड़े तो बिल सहायक होता है। वस्तु में कमी होने पर वाद दायर करने के लिए भी वस्तु की खरीद का बिल प्रस्तुत करना कानूनी रूप से आवश्यक है।
- वस्तु खरीद का निर्णय उपभोक्ता को स्वयं को लेना चाहिए। उसे मित्रों, सम्बन्धियों, विक्रेता अथवा विज्ञापन से प्रभावित होकर वस्तु की खरीद नहीं करनी चाहिए।
- वस्तु की खरीददारी करते समय उसके बारे में पूर्ण सूचना प्राप्त करनी चाहिए। यदि बाजार में एक ही वस्तु के कई ब्रांड हों तो उनके बारे में सही जानकारी प्राप्त कर उपयुक्त ब्रांड ही खरीदना चाहिए।
- उपभोक्ता को अपने अधिकारों का दुरुपयोग नहीं करना चाहिए तथा दावा करते समय वस्तु के बारे में सही तथ्यों का ही उल्लेख करना चाहिए।
- उपभोक्ता को अनावश्यक खरीद नहीं करनी चाहिए। क्योंकि वस्तुओं के स्टॉक करने से अन्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का हनन होता है।
- उपभोक्ता आज अत्यधिक उपभोग करने तथा पर्यावरण को नष्ट करने का दोषी है। जब वह वस्तुओं का प्रयोग करता है, उस समय शेष बचे कूड़े-कचरे को ठिकाने लगाने अथवा उपयुक्त स्थान पर डालने की बजाय लापरवाही करता है और इस ओर केवल आंशिक ध्यान देता है, जो सभी नागरिकों के लिए हानिकारक हो सकता है। अतः पर्यावरण को प्रदूषण मुक्त रखने की जिम्मेवारी भी उपभोक्ता पर है।

अध्याय-2

आम उपभोक्ता समस्याओं से कैसे निपटे?

उपभोक्ता कौन?

अधिनियम में उपभोक्ता की परिभाषा बड़ी व्यापक दी गई है। इसमें ऐसे प्रत्येक व्यक्ति को उपभोक्ता माना गया है, जो कीमत अथवा भाड़े का संदाय करके कोई वस्तु खरीदता है अथवा सेवा प्राप्त करता है। इसमें उधार पर वस्तुओं का क्रय भी आ जाता है। अपवाद केवल यही है कि यदि कोई व्यक्ति व्यावसायिक प्रयोजन के लिए कोई वस्तु क्रय करता है, तो उसे उपभोक्ता नहीं माना गया है। लेकिन सन् 1993 के उपभोक्ता संरक्षण संशोधन अधिनियम द्वारा इस परिभाषा में कुछ परिवर्तन किया गया है। अब स्वरोजगार योजना के लिए वस्तुएं क्रय करने वाले व्यक्तियों को उपभोक्ता मान लिया गया है। कोई भी उपभोक्ता परिवादी के रूप में उपभोक्ता मंच अथवा आयोग में परिवाद दायर कर सकता है। मूल व्यवस्था के अनुसार केवल किसी वस्तु का क्रेता अथवा उपभोक्ता ही परिवाद दायर कर सकता था। आगे चलकर इस परिभाषा को और अधिक व्यापक बनाया गया और सन् 1993 के उपभोक्ता संरक्षण संशोधन अधिनियम द्वारा ऐसे व्यक्ति को भी परिवादी मान लिया गया, जो कभी किसी वस्तु को क्रय कर सकता है। इसका अर्थ यह हुआ कि ऐसा प्रत्येक व्यक्ति चाहे उसने कोई वस्तु क्रय की हो अथवा नहीं, परिवाद ला सकता है।

उपभोक्ता सुनवाई के लिए त्रि-आयामी व्यवस्था

संरक्षण परिषदें

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 4 से 8 तक में केन्द्र एवं राज्य स्तर पर तीन प्रकार की परिषदों एवं सर्किट बैंचों की स्थापना के सम्बन्ध में प्रावधान रखे गये हैं, जिनका विवरण निम्न प्रकार हैः

1. जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

राजस्थान में वर्ष 1987 से जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषदें गठित हैं, जबकि उपभोक्ता संरक्षण कानून में जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद का प्रावधान वर्ष 2002 में सम्मिलित किया गया है। परिषद् का गठन जिलाधीश की अध्यक्षता में किया गया है। जिला रसद अधिकारी इसके सदस्य सचिव हैं। इसके 27 से भी अधिक सदस्य हैं, जिनमें पदाधिकारी और गैर पदाधिकारी सदस्य शामिल हैं जो उपभोक्ता हितों का प्रतिनिधित्व करते हैं। परिषद् का मुख्य उद्देश्य जिले में उपभोक्ता अधिकारों का संरक्षण करना है। राज्य सरकार के प्रशासनिक सुधार विभाग के आदेश दिनांक 26.12.2003 के तहत वर्ष 2003 के बाद स्वैच्छिक संस्थाओं का मनोनयन निरस्त कर दिया गया है।

2. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

राजस्थान में राज्य स्तरीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन खाद्य एवं नागरिक रसद विभाग की अधिसूचना दिनांक 7 अगस्त 1987 के तहत किया गया है इसमें राज्य सरकार के पदाधिकारियों के अलावा संसद सदस्य, विधानसभा सदस्य, जिला प्रमुख, पंचायत समितियों के प्रधान, नगर परिषदों एवं नगर पालिकाओं के प्रतिनिधि, स्वैच्छिक संगठनों के प्रतिनिधि, व्यापारियों, उद्योगों एवं चैम्बर ऑफ कामर्स के प्रतिनिधि, प्रमुख महिला सामाजिक कार्यकर्ता आदि को शामिल करते हुए 55 से भी अधिक सदस्य नियुक्त किए गए हैं। राज्य परिषद का मुख्य उद्देश्य राज्य में उपभोक्ता अधिकारों का संवर्धन और संरक्षण करना है, जैसा कि केन्द्रीय परिषद् का है। राज्य सरकार के प्रशासनिक सुधार विभाग के आदेश दिनांक 26.12.2003 के तहत वर्ष 2003 के बाद स्वैच्छिक संस्थाओं का मनोनयन निरस्त कर दिया गया है तथा अगस्त 2004 से वर्ष में बैठकें भी दो बार ही आयोजित करने का निर्णय लिया गया है।

3. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

अधिनियम के अनुसार केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के लिए 150 सदस्यों का प्रावधान रखा गया है। केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् का मुख्य उद्देश्य पूरे देश में उपभोक्ताओं का संवर्धन तथा संरक्षण करना है।

4. सर्किट बैंच

सर्किट बैंचों की स्थापना करने का प्रावधान भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में किया गया है। राज्य सरकार ने मई 2005 तक किसी भी सर्किट बैंच का गठन नहीं किया है। मात्र एक सर्किट बैंच जोधपुर में स्थापित करने के आदेश दिनांक 1.6.2005 को जारी किये गए हैं।

उपरोक्त उपभोक्ता संरक्षण परिषदों एवं सर्किट बैंचों की स्थापना करने के पीछे मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करना है। बैठकों के आयोजन के सम्बन्ध में राज्य सरकार के पत्र की हूबहू प्रति इस पुस्तक के पृष्ठ 53-54 पर उपलब्ध हैं।

उपभोक्ता अदालतें*

यदि उपभोक्ता के हितों और अधिकारों का हनन होता है, अर्थात् उपभोक्ता के विरूद्ध अपराध होना निश्चित हो जाता है,तो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपचारात्मक व्यवस्था के रूप में उपभोक्ता अदालतें अर्थात् उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अभिकरण की स्थापना की गई है।

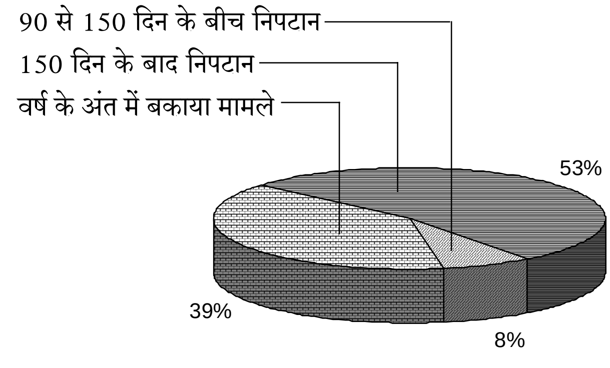
उपभोक्ता विवादों का निपटारा करने के लिए निम्नलिखित प्रतितोष अभिकरण (उपभोक्ता अदालतें) गठित की गई हैं :

1. राष्ट्रीय आयोग 2. राज्य आयोग 3. जिला मंच

राजस्थान राज्य आयोग एवं राज्य में स्थित जिला मंचों में दायर किये गये, निपटान किये गये एवं बकाया मामलों की वर्ष 2004-05 की समाप्ति पर स्थिति निम्न प्रकार हैः

राज्य आयोग

स्थापन काल से कुल दायर मामले	90 से 150 दिनों के बीच निपटान	150 दिन के बाद निपटान	वर्ष के अंत में बकाया मामले	
			संख्या	प्रतिशत
28908	2208	15369	11331	39.20



*त्रि-स्तरिय उपभोक्ता अदालतों का गठन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 9 के अन्तर्गत हुआ, जिसे राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग ने अपने एक परिपत्र द्वारा स्पष्ट किया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम अर्धन्यायिक व्यवस्था के अधीन बनाया गया है, जिसका उद्देश्य त्वरित व सस्ता न्याय दिलाना है तथा त्रि-स्तरीय अदालतें वस्तुतः मंच व आयोग हैं।

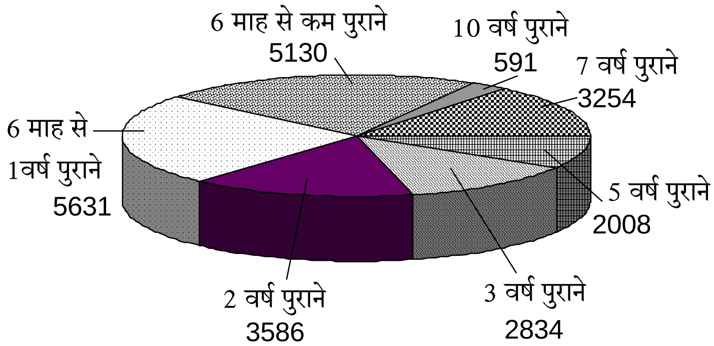
जिला मंच

क्र.	जिला	स्थापन काल से कुल दायर मामले	90 से 150 दिनों के बीच निपटान	150 दिन के बाद निपटान	वर्ष के अंत में बकाया मामले	
					संख्या	प्रतिशत
1.	अजमेर	8914	2802	5956	156	1.75
2.	अलवर	9957	3012	5639	1306	13.12
3.	बाड़मेर	2947	1773	980	194	6.58
4.	बांसवाड़ा	1989	770	1126	93	4.68
5.	बारां	1809	842	770	197	10.89
6.	भरतपुर	7301	1730	4466	1105	15.13
7.	भीलवाड़ा	3825	1072	2267	486	12.71
8.	बीकानेर	7696	4645	2828	223	2.90
9.	बूंदी	2764	983	1504	277	10.02
10.	चित्तौड़गढ़	4193	1137	2890	166	3.96
11.	चूरू	4408	736	3400	272	6.17
12.	दौसा	4277	2582	1621	74	1.73
13.	धौलपुर	2576	816	1509	251	9.74
14.	डूंगरपुर	981	334	591	56	5.71
15.	श्रीगंगानगर	9467	3730	5257	480	5.07
16.	हनुमानगढ़	3334	1141	2049	144	4.32
17.	जयपुर-I	21567	7497	12152	1918	8.89
18.	जयपुर-II	17051	4879	11476	696	4.08
19.	जैसलमेर	2327	1360	955	12	0.52
20.	जालौर	1765	321	1385	59	3.34
21.	झालावाड़	1503	958	540	5	0.33
22.	झुंझूनुं	8467	-	8011	456	5.39
23.	जौधपुर	9555	2378	6786	391	4.09
24.	करौली	1080	326	325	429	39.72
25.	कोटा	8772	4733	3412	627	7.15
26.	नागौर	2938	2817	75	46	1.57
27.	पाली	2893	1772	934	187	6.46
28.	राजसमन्द	1357	319	911	127	9.36
29.	स.माधोपुर	4790	2281	2267	242	5.05
30.	सीकर	8011	6222	1544	245	3.06
31.	सिरोही	2945	319	2449	177	6.01
32.	टोंक	3240	2198	990	52	1.60
33.	उदयपुर	8245	2223	5468	554	6.72
	कुल	**182944**	**68708**	**102533**	**11703**	**6.40**

अदालतों में दायर मामलों की स्थिति

31 मार्च 2005 को समाप्त हुई अवधि में राजस्थान राज्य आयोग एवं विभिन्न जिला मंचों में बकाया पुराने मामलों की स्थिति निम्न प्रकार थी :

क्र. सं.	बकाया की अवधि	न्यायालयों की संख्या		बकाया मामलों की संख्या
		राज्य आयोग	जिला मंच	
1	10 वर्ष पुराने	1	05	591
2	7 वर्ष पुराने	1	05	3254
3	5 वर्ष पुराने	1	15	2008
4	3 वर्ष पुराने	1	20	2834
5	2 वर्ष पुराने	1	24	3586
6	6 माह से 1 वर्ष पुराने	1	31	5631
7	6 माह से कम पुराने	1	33	5130
	योग (राज्य आयोग व जिला मंच)			**23034**



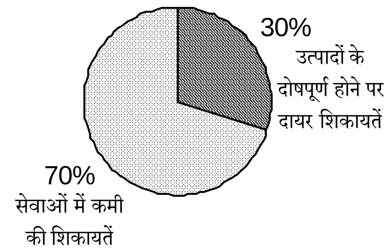
बकाया मामलों की उपर्युक्त स्थिति यह दर्शाती है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं की शिकायतों को 90 दिवस में निपटारा करने का उद्देश्य पूरा नहीं हुआ तथा राज्य आयोग एवं जिला मंचों में 10 वर्ष से भी अधिक समय से मामले अनिर्णीत चल रहे हैं। इस प्रकार न्याय में देरी उपभोक्ताओं में निराशा पैदा कर रही है। राज्य सरकार एवं उपभोक्ता न्यायालयों को इस ओर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। यदि न्यायालयों में स्टाफ अथवा अन्य ढ़ांचागत (इन्फ्रास्ट्रक्चर) सुविधाओं की कमी है तो इसे पूरा करने का दायित्व सरकार का है।

उपभोक्ता शिकायतों की स्थिति

एक सर्वेक्षण के आधार पर यह देखने में आया कि 90 प्रतिशत शिकायतें विभिन्न सुनवाई तंत्र में शहरी क्षेत्र के उपभोक्ताओं द्वारा दायर की जाती है जबकि ग्रामीण क्षेत्र के उपभोक्ता मात्र 10 प्रतिशत ही हैं जो उपभोक्ता संरक्षण कानून का लाभ उठाते हुए शिकायत दर्ज कराते हैं। शिकायत दर्ज करने वाले 97 प्रतिशत उपभोक्ता शिक्षित होते हैं, जबकि मात्र 3 प्रतिशत अशिक्षित उपभोक्ता ही उनको प्रदत्त अधिकारों का प्रयोग कर पाते हैं। अपने अधिकारों के उपयोग के लिए उपभोक्ताओं को और अधिक जागरूक करने के प्रयास किये जाने की आवश्यकता है। इसके लिए सरकार को स्वयंसेवी संस्थाओं की भागीदारी से निरन्तर अभियान चलाकर जमीनी स्तर के उपभोक्ताओं की जानकारी बढ़ानी होगी।

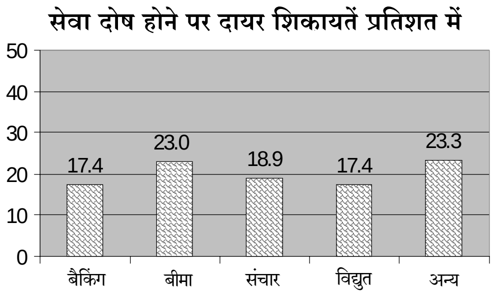
उत्पादों/सेवाओं सम्बन्धी शिकायतें

सर्वेक्षण से जो तथ्य उभरकर सामने आये उनके अनुसार 70 प्रतिशत शिकायतें सेवाओं में कमी के सम्बन्ध में दायर की गई थी जबकि शेष 30 प्रतिशत उत्पादों के दोषपूर्ण होने पर दायर की गई थीं।



(अ) सेवा सम्बन्धी

क्र. सं.	सेवा श्रेणी (केटेग्री)	प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत
1.	बैंकिंग	17.4
2.	बीमा	23.0
3.	संचार	18.9
4.	विद्युत	17.4
5.	अन्य	23.3
	योग	100

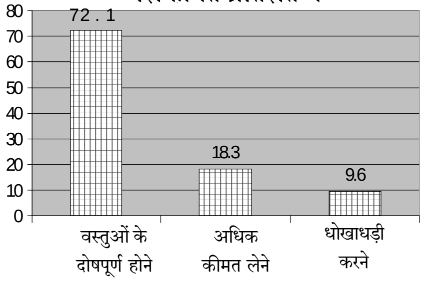


सर्वेक्षण के अनुसार राज्य आयोग एवं जिला मंचों में पंजीकृत कुल 478 शिकायतकर्ता जिन्होंने गत पांच वर्षों में शिकायतें दर्ज कराई थी उनसे साक्षात्कार में प्राप्त सूचना के अधार पर शिकायतों का वर्गीकरण निम्न प्रकार रहा :

(ब) उत्पाद सम्बन्धी

क्र. सं.	उत्पाद श्रेणी	प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत
1.	वस्तुओं के दोषपूर्ण होने	72.1
2.	अधिक कीमत लेने	18.3
3.	धोखाधड़ी करने	09.6
		100

उत्पादों के दोष पूर्ण होने पर दायर शिकायतें प्रतिशत में



उपरोक्त विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकलता है कि उत्पाद बाजार में प्रतिस्पर्धा होने के कारण उपभोक्ताओं की शिकायतें उत्पादक अपने स्तर से निपटाने का प्रयास करते हैं तथा उन्हें न्यायालय में जाने की जरूरत नहीं पड़ती। जहां सेवा प्रदाताओं का एकाधिकार है वहां वे उपभोक्ता की नहीं सुनते फलस्वरूप न्यायालय की शरण लेनी पड़ती है अथवा उनके बार-बार चक्कर लगाने पड़ते हैं।

स्रोत : ऑपरेशन रिसर्च ग्रुप (ओ.आर.जी.) सर्वे रिपोर्ट

उपभोक्ता अदालत - बानगी फैसलों की

राजस्थान राज्य के उपभोक्ता मामलों से सम्बन्धित विभिन्न उपभोक्ता अदालतों द्वारा दिए गए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय

जलदाय विभाग की वसूली राशि निरस्त

सवाई माधोपुर के उपभोक्ता संरक्षण मंच ने बहुमत के आधार पर सुनाए गए एक निर्णय में जलदाय विभाग द्वारा पन्द्रह उपभोक्ताओं से वसूली गई वह राशि निरस्त कर दी जिसमें व्यावसायिक दर लगी थी तथा उपभोक्ताओं को घरेलू आधार पर ही बिल जमा कराने का उत्तरदायी बताया। उपभोक्ताओं ने अपने घरेलू परिसर में ही नल लगाया हुआ था जहां कोई व्यावसायिक कार्य नही होता था। उपभोक्ताओं के पानी के मीटर भी लगे हुए थे। पानी सुबह 6 से 8 बजे के बीच ही आता था, जबकि दुकानें 10 बजे खुलती थी। ऐसे में व्यावसायिक दर से बिल दिया जाना गलत था।

जलदाय अफसरों की तनख्वाह से वसूली

सीवरेज मिला पानी पिलाने के एक मामले में राज्य उपभोक्ता संरक्षण आयोग ने जलदाय अधिकारियों को दोषी मानते हुए हर्जाने की राशि उनकी तनख्वाह से वसूलने के निर्देश दिए। आयोग के अध्यक्ष न्यायाधीश एम.ए.ए. खान व सदस्य रतन प्रकाश ने जलदाय विभाग की अपील को खारिज करते हुए यह निर्देश दिए।

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, प्रथम ने बगरू वालों का रास्ता, जयपुर निवासी श्री ओम प्रकाश शर्मा के परिवाद पर सुनवाई के बाद जलदाय विभाग को दूषित पानी पिलाने का दोषी मानते हुए दस हजार रुपये क्षतिपूर्ति के निर्देश दिये।

बिजली कनेक्शन काटने पर क्षतिपूर्ति

शहर की एक उपभोक्ता अदालत ने एक उपभोक्ता का बिजली का कनेक्शन काटे जाने की कार्रवाई को गंभीर मानते हुए परिवादी को तीन हजार रुपए क्षतिपूर्ति राशि देने के आदेश दिए। जयपुर जिला उपभोक्ता मंच, प्रथम के अध्यक्ष भीमसेन लेखरा और सदस्य ने यह फैसला दिया। चौमूं निवासी कानाराम ने अप्रेल 1984 में कृषि बिजली कनेक्शन के लिए आवेदन किया था। विद्युत विभाग ने करीब दस वर्ष बाद एस्टीमेट बनाकर आठ हजार रुपए का डिमांड नोटिस जारी किया था। परिवादी ने यह कनेक्शन अन्य स्थान पर देने के लिये आवेदन किया। जिसे तत्कालीन बिजली बोर्ड ने स्वीकार करते हुए 28 जुलाई को कनेक्शन जारी कर

दिया लेकिन बाद में 13 अगस्त को इसे काट दिया और फिर इसे 28 अक्टूबर 1995 को जोड़ा गया। परिवादी ने इस अवधि में कनेक्शन जोड़ने के लिए कई बार अर्जी दी, लेकिन कार्रवाई नहीं हुई थी।

टेलीफोन का एक वर्ष का किराया लौटाना पड़ा

ग्रामीण क्षेत्रों में टेलीफोन व्यवस्था पर ध्यान नहीं देना जिला दूरसंचार को काफी महंगा साबित पड़ा। एक मामले में जिला उपभोक्ता मंच ने उपभोक्ता को एक वर्ष का किराया लौटाने के आदेश दिए। वर्षभर तक शिकायतें करके थक चुके जयपुर जिले के गोनेर निवासी के.पी. धीर ने आखिर में जयपुर जिला उपभोक्ता मंच में शिकायत दर्ज कराई। उपभोक्ता मंच ने उसकी शिकायत को सही मानते हुए दूरसंचार विभाग से प्रार्थी को एक वर्ष का किराया लौटाने को कहा।

टेलीफोन ठीक नहीं करने पर हर्जाना

उपभोक्ता मंच ने एक फैसले में गलत बिल भेजने और टेलीफोन ठीक नहीं करने को सेवाओं में कमी मानते हुए भारत संचार निगम लिमिटेड को आदेश दिए कि वह परिवादी को मुआवजे और मुकदमा खर्च के दो हजार रूपए दे। जमुवारामगढ़ के चावंडिया गांव निवासी पूरणमल जैन की शिकायत पर सुनाए फैसले में मंच ने गलत भेजे गए बिल की राशि 289 रुपए भी लौटाने का आदेश दिये थे।

मोबाइल कंपनी क्षतिपूर्ति करे

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच (द्वितीय) ने इनकमिंग बन्द करने पर एक मोबाइल कंपनी को आदेश दिए कि वह दो महीने में परिवादी को क्षतिपूर्ति व परिवाद व्यय के छह हजार रुपए अदा करें। परिवादी सोडाला निवासी रामधन जाट ने एक मोबाइल कंपनी से तीन सौ रुपए का कैश कार्ड खरीदा था। इसमें कैश कार्ड की अवधि तीस दिन थी और इतने ही दिन इनकमिंग कॉल्स मुफ्त थी। परिवादी द्वारा दस दिन में ही टॉक वैल्यू का उपयोग करने पर विपक्षी ने उसके मोबाइल की आउट गोइंग वैध तौर पर बंद कर दी, लेकिन इसके साथ ही इनकमिंग भी बन्द हो गई, जो ट्राई की शर्तों के अनुसार गलत थी। दूसरी ओर विपक्षी का कहना था कि टॉक वैल्यू समाप्त होने पर इनकमिंग सुविधा जारी रखने के लिए कंपनी को कानूनी बाध्यता नहीं है।

डिमांड जमा कराने वाला भी उपभोक्ता

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, करौली ने दूरसंचार विभाग में डिमांड नोटिस जमा कराने वाले को उपभोक्ता मानते हुए परिवादी को डेढ़ हजार रुपए क्षतिपूर्ति राशि देने के आदेश दिए। परिवादी सुरेशचन्द ने जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच में एक परिवाद इस आशय का पेश किया

कि उसने अपने गांव के घर में टेलीफोन कनेक्शन के लिए उपमंडल अधिकारी, दूरसंचार, हिंडौनसिटी को आवेदन किया और उपमंडल अधिकारी ने माह अगस्त, 95 में दो हजार रुपए का डिमांड नोटिस परिवादी को जारी किया, जिसकी पालना में परिवादी ने सितम्बर, 95 में दो हजार रुपये जमा करा दिए। उपमंडल अधिकारी ने छह माह में टेलीफोन लगाने का आश्वासन दिया, किंतु अनेक चक्कर लगाने के बावजूद भी टेलीफोन कनेक्शन नहीं लगाया। परिवादी ने उपमंडल कार्यालय में लिखित में भी शिकायत दर्ज कराई, किंतु अप्रेल, 2000 में उपमंडल अधिकारी ने बिल्कुल मना कर दिया था।

बैंक क्षतिपूर्ति करे

क्रेडिट कार्ड की समयावधि पूर्ण होने के बावजूद बिल भेजते रहने पर उपभोक्ता मंच ने एक बैंक को मानसिक वेदना एवं परिवाद व्यय सहित ग्यारह हजार रुपए क्षतिपूर्ति के आदेश दिए। परिवादी पुरानी बस्ती निवासी गोपाल लाल यादव ने मंच अध्यक्ष डॉ. पदमकुमार जैन तथा सदस्य डॉ. अल्का शर्मा व कैलाश चन्द शर्मा के समक्ष शिकायत की कि उसने मार्च, 2000 से मई, 2002 तक वैद्य एक क्रेडिट कार्ड सिटी बैंक से खरीदा था। कार्ड के नवीनीकरण के लिए एक वर्ष बाद लिखित में आवेदन किया जाना था। फरवरी, 2001 में परिवादी ने कार्ड के चार टुकड़े कर नवीनीकरण नहीं चाहने तथा टर्बो पाइन्ट्स के 74 रुपए का भुगतान शीघ्र देने के संबंध में पत्र भेजा। विपक्षी ने परिवादी के पास लगातार बिल भेजे। मंच ने बैंक की उस टिप्पणी पर जिसमें 74 रुपए की राशि को तुच्छ कहा गया है, आपत्ति की। मंच ने कहा कि यह परिवादी का हक है। उस पर कोई रहम करके यह राशि नहीं दी जा रही। लगातार बिल भेजते रहने को मंच ने अनुचित व्यापारिक व्यवहार माना।

पेंशन रोकना बैंक को भारी पड़ा

बाईस माह तक सेवानिवृत व्यक्ति की पेंशन रोकने के मामले में उपभोक्ता मंच ने स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर को दस हजार रुपए क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए। मंच ने माना कि एक पेंशनभोगी को इतनी बड़ी अवधि तक पेंशन नहीं मिलने से उसके पारिवारिक जीवन की कठिन स्थिति कल्पना से परे है। विश्वकर्मा इन्डस्ट्रियल एरिया स्थित अंजलि नगर निवासी मदन सिंह ने मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखरा तथा सदस्य पुखराज सालेचा को बताया कि जयपुर आने के कारण उसने पेंशन प्राप्त करने के लिए खाता स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर की नीमकाथाना शाखा से विश्वकर्मा इन्डस्ट्रियल एरिया, जयपुर स्थित शाखा में स्थानान्तरण करवाने के लिए 1995 में अर्जी लिखी थी। खाता तो स्थानान्तरित हो गया, लेकिन पेंशन पत्रावली नहीं भिजवाई थी। इस कारण पेंशन नहीं मिली। काफी प्रयास के

बावजूद बैंक ने पत्रावली के बारे में कोई संतोषजनक सूचना नहीं दी, जिससे उसे बाईस माह तक बिना पेंशन के जीवन यापन करना पड़ा।

दूषित सोडा बेचने पर जुर्माना

श्री गंगानगर के जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच ने दूषित खारा सोडा बेचने पर एक डीलर मिलन एजेन्सीज को पांच हजार रुपए दो माह में अदा करने का आदेश दिए। प्रकरण के अनुसार श्रीगंगानगर निवासी अशोक कुमार ने मंच के समक्ष परिवाद पेश करते हुए कहा कि उसने 21 मई, 2000 को उक्त डीलर से 10 बोतलें खारा पानी सोडा की खरीदी, जिसके सिक्योरिटी पेटे 60 रुपए सहित 110 रुपए का भुगतान किया। सोडा की बोतलें दूषित थीं, जिन्हें राज्य विधि विज्ञान प्रयोगशाला ने भी अपनी रिपोर्ट में दूषित बताया था। वादी ने डीलर से बोतलें बदलने व सिक्योरिटी राशि लौटाने के लिए निवेदन किया तो डीलर ने इसके लिए मना कर दिया। मंच के पीठासीन अधिकारी ने इसे डीलर का सेवा दोष मानते हुए उक्त आदेश दिए।

शीतलपेय में फंगस निकला

जयपुर स्थित शास्त्री नगर की मेजर शैतानसिंह कॉलोनी निवासी दिनेश शर्मा ने अपने बच्चे के जन्मदिन की पार्टी के लिए सोडा वाटर की बोतलें खरीदी थीं। पार्टी में उसने जब इनका उपयोग करने के लिए खोली तो इनमें फंगस और कचरा देखकर वह हैरान रह गया तथा मेहमानों के सामने उसे हंसी का पात्र बनना पड़ा। दिनेश शर्मा ने जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर में वाद दायर कर कंपनी के खिलाफ शिकायत की। मंच ने शीतलपेय कंपनी से ग्राहक को बोतलों की कीमत 78 रुपए लौटाने और मुआवजे एवं मुकदमा खर्च के तौर पर पांच हजार रुपए एक माह में देने का आदेश दिया।

कोल्डड्रिंक कंपनी मुआवजा दे

कोल्डड्रिंक पीने से बीमार होने पर जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर (द्वितीय) ने कंपनी वरूण बेवरीज को आदेश दिए कि वह परिवादी ग्राहक को मुआवजे के तौर पर 50 हजार रुपए का भुगतान करे तथा उसके द्वारा खरीदी गई बोतलों की राशि 87 रुपए भी 12 प्रतिशत ब्याज सहित लौटाए। तीन माह में फैसले का पालन नहीं करने पर परिवादी 15 प्रतिशत ब्याज लेने का भी हकदार होगा। मामले की सुनवाई के दौरान उपभोक्ता मंच ने इन बोतलों की लेबोरेटरी में जांच करवाई, तो जांच रिपोर्ट में भी कोल्डड्रिंक को पीने योग्य नहीं माना गया था।

अस्पताल क्षतिपूर्ति करे

झोटवाड़ा निवासी गोविन्द शर्मा की पत्नी उषा देवी को प्रसव हेतु जयपुर के अजमेर रोड़ स्थित सेवायतन अस्पताल में भर्ती कराया गया था। अस्पताल की जांच रिपोर्टों में प्रसूता के शरीर में रक्त की कमी सामने आई तथा रक्त में हिमोग्लोबिन की मात्रा साढ़े सात ग्राम प्रति सेंटीमीटर थी, जबकि प्रसव के समय यह मात्रा 10 से 12 ग्राम प्रति सेंटीमीटर होनी चाहिए। इस जानकारी के बावजूद अस्पताल के चिकित्सकों ने प्रसव के दौरान लापरवाही बरतते हुए प्रसूता के लिए न तो रक्त की व्यवस्था की और न ही उसके परिजनों से रक्त की व्यवस्था करने को कहा। परिणामत: प्रसव के दौरान उषा देवी के अत्यधिक रक्तस्राव होने से तबीयत बिगड़ गई तथा उसे आनन-फानन में जनाना अस्पताल रेफर कर दिया। जनाना अस्पताल पहुँचते ही उषा देवी की मृत्यु हो गई थी।

लापरवाही छिपाने के लिए अस्पताल प्रशासन ने रिकॉर्ड में हेराफेरी भी की, किंतु परिवादी के पास अस्पताल में करवाई जांच एवं अन्य जानकारियों की फोटो प्रति होने के कारण अस्पताल प्रशासन की इलाज के दौरान लापरवाही पकड़ी गई। मामले की सुनवाई एवं विस्तृत जांच के बाद जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर ने अस्पताल प्रशासन को लापरवाही का दोषी मानते हुए सेवायतन अस्पताल को दो माह में क्षतिपूर्ति एवं जुर्माने के रूप में परिवादी को एक लाख रुपए एवं परिवाद व्यय के एक हजार रुपए अदा करने का आदेश दिया।

वकील ने जीती एक रुपए की कानूनी जंग

अजमेर के कड़क्का चौक निवासी वकील उम्मेदमल जैन ने उत्तरप्रदेश रोडवेज की बस से अजमेर से जयपुर की यात्रा की। कंडक्टर ने जैन से किराए के 56 रुपए ले लिए। जैन ने इस पर उपभोक्ता संरक्षण मंच, अजमेर में शिकायत पेश कर बताया कि अजमेर से जयपुर का किराया 54 रुपए है और एक रुपया बीमे का लिया जाता है। कंडक्टर ने उससे एक रुपया ज्यादा ले लिया, जो दिलाया जाए। मंच ने इस पर उत्तर प्रदेश रोडवेज प्रशासन को तलब किया। रोडवेज ने माना कि वास्तव मे किराया 55 रुपए ही है। मंच ने इस पर उत्तर प्रदेश परिवहन निगम को सेवा में कमी का दोषी मानते हुए परिवादी को ज्यादा लिया एक रुपया वापिस लौटाने तथा मानसिक परेशानी के हर्जाने के रूप में 500 व मुकदमा खर्च के 200 रुपए भी अदा करने के आदेश दिए।

दो रुपए ज्यादा लेना भारी पड़ा

गांव खेजड़ी बुजुर्ग, चाकसू तहसील निवासी रामजीलाल शर्मा जयपुर से अपने गांव खेजड़ी जाने के लिए रोड़वेज की बस में बैठे। बस के परिचालक सूरज मल ने 12 मील के सफर के उससे 16 रुपए वसूले, जबकि इस मार्ग का किराया 14 रुपए था। उसने परिचालक

से अधिक राशि वसूलने की खिलाफत भी की, मगर वह नहीं माना। मामला केवल दो रुपए का था। परन्तु उन्होंने जागरूक उपभोक्ता का परिचय दिया और मामला उपभोक्ता मंच जयपुर में दर्ज करा दिया।

मंच ने सुनवाई के बाद राजस्थान रोड़वेज प्रशासन को सेवा का दोषी माना। मंच ने रोड़वेज प्रशासन को आदेश दिया कि वह रामजीलाल से अधिक वसूले दो रुपए वापस करे। इसके अलावा मंच ने उन्हें मानसिक संताप और परिवाद खर्च के बतौर 12 हजार रुपए अदा करने के भी निर्देश अपने फैसले में दिए। मंच ने अपने फैसले में यह भी कहा कि रोड़वेज प्रशासन उक्त राशि की वसूली दोषी कर्मचारी के वेतन से करे।

युवती को आरक्षित कोच से नीचे उतारना महंगा पड़ा

जयपुर जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच (द्वितीय) ने रेलवे कर्मियों को दोषी मानते हुए आदेश दिया कि वह परिवादी को मानसिक संताप एवं परिवाद व्यय के रूप में 51 हजार रुपए अदा करें। प्रकरण के अनुसार परिवादी डॉ. जयसिंह ने अपनी पुत्री सुश्री ऋचा सिंह को जून, 2001 को जयपुर-चेन्नई एक्सप्रेस से चेन्नई भेजने के लिए करीब 2 हजार रुपए का सैकण्ड एयरकंडीशनर का टिकट लेकर सीट आरक्षित करवाई थी।

परिवादी ऋचा सिंह नियत तिथि को कोच में आरक्षित सीट पर पहुँची तो वहां किसी अन्य को बैठे पाया। उसने काफी देर तक कोच की गैलरी में खड़े होकर टिकट निरीक्षक का इंतजार किया, लेकिन वह नहीं आया। फिर सवाई माधोपुर के बाद कोटा डिवीजन के टिकट निरीक्षक को आरक्षित सीट दिलवाने का निवेदन किया तो उसने कम्पार्टमेन्ट में आरक्षण नहीं होने की बात कहकर टिकट पर 'नोरूम' लिख कर रात को कोटा जंक्शन पर आरक्षित कोच से नीचे उतार दिया। उसने रेलवे कर्मचारियों को कोच में आरक्षित सीट की जानकारी दी, लेकिन किसी ने भी उसकी बात पर ध्यान नहीं दिया और उसे मजबूरन साधारण कोच से यात्रा करनी पड़ी थी।

आरक्षित बर्थ खराब दी अब क्षतिपूर्ति करे

आरक्षित बर्थ खराब देने के मामले में जयपुर जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच (प्रथम) ने परिवादी को क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए। प्रकरण के अनुसार दुर्गापुरा निवासी सरोजनी सक्सेना एवं आर.एस. सक्सेना ने जम्मू-दिल्ली एक्सप्रेस में लुधियाना से जयपुर तक का बर्थ आरक्षित करवाया था। नियत तिथि को डिब्बे में गए तो वहां आरक्षित बर्थ नंबर 72 का बोल्ट टूटा हुआ और एक कोना नीचे लटका हुआ था। यह बर्थ सोने के काबिल नहीं था। गाड़ी चलने के बाद बर्थ हिल रहा था। इससे दूसरा बोल्ट भी टूटने का अंदेशा था। खाली नहीं होने पर कोच कण्डक्टर द्वारा परिवादी को दूसरी बर्थ भी उपलब्ध नहीं कराई गई। इससे परिवादी

को रातभर शारीरिक एवं मानसिक पीड़ा झेलनी पड़ी। मामले की सुनवाई के बाद यूनियन ऑफ इंडिया महाप्रबन्धक उत्तर रेलवे, नई दिल्ली, महा प्रबन्धक उत्तर पश्चिम रेलवे, जयपुर को शारीरिक एवं मानसिक संताप के लिए 3 हजार रुपए तथा परिवाद व्यय के एक हजार रुपए परिवादी को अदा करने के आदेश दिए।

आवासन मंडल भुगतान करे

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर प्रथम ने विभा सूरी बनाम राजस्थान आवासन मंडल मामले में परिवादिनी के परिवाद को स्वीकार करते हुए विपक्षी आवासन मंडल को आदेश दिए कि वह परिवादिनी को बीमा राशि 70 हजार रुपए का भुगतान दिनांक 1.5.98 से अदायगी तक 12 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से करे तथा परिवाद व्यय एक हजार रुपए भी परिवादिनी को अदा करे।

प्रकरण के अनुसार परिवादिनी विभा सूरी के पति ने राजस्थान आवासन मंडल की कल्पतरू योजना में मकान आवंटन के संबंध में पंजीकरण हेतु आवेदन पत्र प्रस्तुत किया था। योजना की अवधि के दौरान ही परिवादिनी के पति का पंजीकृत आवेदक के रूप में देहांत हो गया। योजना की शर्तों के अन्तर्गत आवेदक के देहांत पर उसके आश्रितों को आवंटित किए जाने वाले मकान में बीमा राशि के समायोजन का प्रावधान था, परंतु परिवादिनी के आवंटन पत्र में विपक्षी राजस्थान आवासन मंडल ने बीमा राशि के 70 हजार रुपए का समायोजन नहीं किया था।

मरी हथिनी ढ़ाई लाख की

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर ने एलीफेन्ट ओनर्स एसोसिएशन द्वारा वासिद खान और वाजिद की ओर से दायर याचिका पर ओरिएन्टल इंश्योरेंस कंपनी को आदेश दिया कि वह हथनियों की बीमा राशि के रूप में प्रत्येक वादी को 2 लाख 30 हजार रुपए अदा करे।

सोसायटी ने ओरिएन्टल इंश्योरेंस कंपनी के माध्यम से अपने सदस्यों के कुल 75 हाथियों का तीन-तीन लाख का सामूहिक बीमा कराया था। वासिद खान और वाजिद की हथनियों की इस दौरान मृत्यु हो गई। दोनों ने बीमा राशि का भुगतान प्राप्त करने के लिए कंपनी में क्लेम किया, लेकिन कंपनी ने यह कहते हुए बीमित राशि का भुगतान करने से मना कर दिया कि हाथियों की मृत्यु इंफेक्शन ऑफ कॉलोन के कारण हुई, जो पॉलिसी में कवर नहीं है। मंच ने कंपनी के तर्क को औचित्यहीन माना तथा उक्त आदेश दिए।

एल.आई.सी. दुर्घटना दावा राशि का भुगतान करे

राज्य उपभोक्ता आयोग, राजस्थान ने भारतीय जीवन बीमा निगम बनाम विनीता मोटवानी प्रकरण में जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच के आदेश को यथावत रखते हुए भारतीय जीवन बीमा

निगम की अपील निरस्त कर दी। प्रकरण के अनुसार गिरधारी लाल मोटवानी एवं उनकी पत्नी विनीता मोटवानी ने भारतीय जीवन बीमा निगम से एक लाख रुपये की जीवन साथी पॉलिसी ली थी। बीमा अवधि के दौरान गिरधारी लाल मोटवानी की दुर्घटना में मृत्यु हो गई। परिवादी विनीता मोटवानी ने बीमा कंपनी के समक्ष बीमित राशि के भुगतान हेतु दावा प्रस्तुत किया। परंतु बीमा कंपनी ने यह कहते हुए दावा निरस्त कर दिया था कि पॉलिसी प्राप्त करते समय बीमित मृतक टीबी की बीमारी से ग्रस्त था और यह तथ्य उसने छिपाया था। जबकि बीमित मृतक की मृत्यु दुर्घटना में हुई थी।

फर्म क्षतिपूर्ति करे

चित्तौड़गढ़ जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच ने एक निर्णय में प्रतिवादी फर्म को परिवाद व्यय व प्रतिकर के रूप में डेढ़ हजार रुपए एक माह के भीतर परिवादी को देने तथा कूलर ठीक करने के आदेश दिये। प्रकरण के अनुसार जाशम निवासी सुशीला देवी सेन ने मंच में परिवाद प्रस्तुत किया। परिवाद के अनुसार उसने कपासन स्थित पायल फर्नीचर नामक फर्म से 6 हजार 990 रुपए में कूलर खरीदा था। फर्म ने कूलर की दो वर्ष की गारंटी दी लेकिन अगले वर्ष ही कूलर चलना बंद हो गया था। कूलर की मोटर जलने के बाद भी फर्म ने कूलर ठीक नहीं किया था।

पारले कम्पनी क्षतिपूर्ति करे

चांदपोल बाहर सीकर हाउस निवासी सियाराम आटोलिया ने पारले कंपनी के पांच सौ ग्राम के बिस्कुट के दो पैकेट 36 रुपए में खरीदे। घर लाकर उसने वो बिस्कुट अपने पौत्र को दिए। आधा बिस्कुट खाने पर उसके पौत्र को उल्टियां होने लगी। बिस्कुट को देखा तो उसमे मरा हुआ कॉँकरोच फंसा था। उसने तुरंत डॉक्टर को बुलाकर बच्चे को दिखाया। डॉक्टर की फीस व दवा आदि में पांच सौ रुपए खर्च हो गए।

परिवादी ने कॉँकरोच वाले बिस्कुट के फोटो लिए तथा जानकारी पारले कंपनी को दी। लेकिन कंपनी ने इस पर ध्यान नहीं दिया तथा कहा कि ये बिस्कुट किसी डुप्लीकेट कंपनी का उत्पाद है तथा परिवादी के पौत्र के बिस्कुट खाने से कोई नुकसान होने का प्रमाण भी पेश नहीं किया गया। इस पर परिवादी ने जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर (प्रथम) में कंपनी के विरूद्ध वाद दायर किया। मामले की सुनवाई के बाद मंच ने विपक्षी मुम्बई स्थित मै. पारले प्रोडक्शन लिमिटेड को आदेश दिया कि वो 40 हजार रुपए क्षतिपूर्ति के रूप में मंच में जमा करावे।

कोरियर कंपनी करे क्षतिपूर्ति

आवेदन- पत्र नहीं पहुंचाने के मामले में जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच जयपुर (प्रथम) ने एक कोरियर कंपनी को क्षतिपूर्ति देने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखरा एवं

सदस्य पुखराज सालेचा ने यह आदेश परिवादी बांके बिहारी शर्मा के मामले में दिए। परिवादी की शिकायत थी कि वह अपनी पुत्री को मध्य प्रदेश से प्रथम वर्ष की परीक्षा दिलाना चाहते थे। उसके दसवी एवं बारहवीं कक्षा की मूल अंक तालिका, प्रमाण- पत्र एवं अन्य दस्तावेज भिजवाने के लिए जयपुर के एम.आई. रोड़ स्थित एक कोरियर कंपनी को लिफाफा दिया गया, लेकिन कंपनी ने यह लिफाफा न तो गंतव्य स्थान पर पहुंचाया एवं न ही मूल प्रमाण-पत्र लौटाये। विपक्षी का कहना था कि परिवादी का लिफाफा एवं अन्य सामान बैग सहित रास्ते में गुम हो गया था, इस कारण परिवादी का लिफाफा नहीं पहुंच सका। सुनवाई के बाद मंच ने कंपनी के प्रबन्धक को मानसिक संताप एवं परिवाद के तौर पर परिवादी को तीन हजार पच्चीस रुपए अदा करने के आदेश दिए।

फोटो स्टूडियो हर्जाना भरे

जयपुर जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच (प्रथम) ने फोटो बनाकर नहीं देने के एक मामले में चांदपोल बाजार स्थित एक स्टूडियो से ग्राहक सीताराम शर्मा को फोटो की राशि 16 रुपए लौटाने और 500 रूपए का हर्जाना चुकाने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखरा और सदस्य पुखराज सालेचा ने कहा है कि अगर फरियादी दूसरी फोटो खिंचवाए तब भी स्टूडियो मालिक उसे 500 रुपए का भुगतान करे।

यात्रा कंपनी क्षतिपूर्ति करे

तीर्थ यात्रा पर जाने के लिए अग्रिम राशि देने के बावजूद बताई गई तिथि पर कंपनी की ओर से बस नहीं भिजवाने के मामले में क्षतिपूर्ति के आदेश दिए गए हैं। यह निर्णय जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच जयपुर, प्रथम के अध्यक्ष भीमसेन लेखरा एवं सदस्य पुखराज सालेचा ने जयपुर स्थित ऑल इंडिया तीर्थ यात्रा कंपनी के मामले में सुनाया। परिवादी खूबचन्द रैगर की शिकायत थी कि उसने मां की अस्थियां गंगा में विसर्जित करने तथा अन्य तीर्थ स्थानों पर होते हुए वापस बगरू छोड़ने के लिए कंपनी को चार हजार रुपए अग्रिम दिए थे। तय तिथि को सभी रिश्तेदार एकत्र हुए, लेकिन बस नहीं आई। सुनवाई के बाद मंच ने कंपनी को अग्रिम राशि बारह प्रतिशत ब्याज के साथ वापिस करने तथा परेशानियां एवं परिवाद व्यय सहित चार हजार रुपए बतौर क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए।

दो रुपए ज्यादा लेना पांच सौ गुना भारी पड़ा

ठेकेदार को उसके द्वारा पार्किंग के लिए निर्धारित शुल्क से दो रुपए ज्यादा लेना पांच सौ गुना भारी पड़ा। प्रकरण के अनुसार शांतनु सोनी पिछले साल आमेर गये थे, वहां उन्होंने नगर निगम द्वारा निर्धारित पार्किंग स्थल पर अपना स्कूटर खड़ा किया। ठेकेदार ने तीन रुपए की बजाय पांच रुपए वसूल किये। परिवादी शांतनु सोनी ने उक्त ठेकेदार के विरूद्ध जिला उपभोक्ता

संरक्षण मंच (प्रथम) में वाद दायर किया। मंच के अध्यक्ष भीमराज लेखरा और सदस्य पुखराज सालेचा ने मामले के सुनवाई के बाद ठेकेदार को पांच सौ रुपए क्षतिपूर्ति और पांच सौ रुपए परिवाद व्यय परिवादी को अदा करने के निर्देश दिए। साथ ही मंच ने नगर निगम को भी निर्देश दिए कि वह पार्किंग स्थलों पर शुल्क अंकित करवाना सुनिश्चित करे।

पांच रुपए अधिक वसूलने पर 505 रुपए देने पड़े

हनुमानगढ़ के जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच ने धानमंडी की एक फर्म मै. जगदीश प्रसाद सुनील कुमार को ग्राहक से पांच रुपए अधिक वसूलने पर परिवादी को 505 रुपए अदा करने का आदेश दिया। परिवादी सुखविन्द्र सिंह ने उक्त फर्म से देसी घी व अन्य सामान खरीदा था।

फर्म ने एक लीटर घी पर पांच रुपए अधिक वसूल लिए तथा कारण पूछने पर संतोषजनक जवाब नहीं दिया। इस पर परिवादी ने उपभोक्ता मंच में वाद दायर कर दिया। मंच ने साक्ष्यों के आधार पर इसे फर्म का सेवा दोष माना तथा उक्त आदेश दिए।

दो रुपए की हींग की गोली, ढ़ाई हजार की पड़ी

जयपुर जिला उपभोक्ता मंच ने दो रुपए के पाउच में हींग की गोलियां कम निकलने पर निर्माता कंपनी को ढ़ाई हजार रुपए का जुर्माना अदा करने का आदेश दिया। प्रकरण के अनुसार जयपुर के सुनील कुमार अग्रवाल ने डाबर इंडिया लिमिटेड द्वारा निर्मित पाचक हींग की गोली के 10 पाउच खरीदे। उनमें से चार पाउच में गोलियां कम निकलीं।

इसके बाद सुनील ने सीताराम बाजार स्थित अमृत मेडिकल स्टोर के मालिक से इसकी शिकायत की, लेकिन उसने निर्माता कंपनी की गलती बताकर उसे टाल दिया था। बाद में सुनील कंपनी के डीलर से मिला तो उसने भी यह कहते हुए टाल दिया कि कंपनी जैसा माल भेजती हैं, वैसा सप्लाई करते हैं।

पी.सी.ओ. धारक करे क्षतिपूर्ति

जयपुर के नृसिंह लाल झालानी ने जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच को अपने परिवाद में बताया कि को उसने चांदपोल बाजार स्थित दुकान संख्या 120 पर नरेश शर्मा के यहां से पावटा, थानागाजी में रहने वाले अपने रिश्तेदार को फोन किया था। झालानी ने 505.39 सैकण्ड बात की। निर्धारित 120 सैकेण्ड की पल्स के हिसाब से 5 कॉल बनती है।

झालानी की शिकायत थी कि दुकानदार ने मशीन में गड़बड़ी कर पल्स रेट 120 सैकेण्ड के स्थान पर 30 सैकेण्ड कर रखी थी, जिसके कारण पांच कॉल से बढकर 17 कॉल हो गई। परिवादी का आरोप था कि वास्तव में उसका बिल 8 रुपये 30 पैसे का ही बनता था, लेकिन दुकानदार ने उसे 21 रुपये 42 पैसे का बिल थमा दिया। सुनवाई के बाद उपभोक्ता संरक्षण मंच ने दुकानदार को दोषी मानते हुए अधिक वसूली गई राशि 12 रुपये 30 पैसे 12 फीसदी की दर से ब्याज सहित अदा करने और परिवाद व्यय के 1000 रुपये देने के निर्देश दिए।

ग्राहक बढ़ा मूल्य देने को बाध्य नहीं

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच जयपुर (प्रथम) ने वादी रामजीलाल मामोड़िया की ओर से दायर एक वाद का निपटारा करते हुए फैसला दिया कि उपभोक्ता द्वारा पूरी कीमत चुकाने के बावजूद कंपनी यदि आपूर्ति नहीं करे और बाद में कीमत बढ़ जाए तो उपभोक्ता बढ़ी हुई राशि चुकाने के लिए बाध्य नहीं है।

उक्त प्रकरण में मामोडिया ने मारुति ओमनी खरीदने के लिए पूरी कीमत के रुप में 1 लाख 62 हजार 650 रुपए जमा कराए थे। डीलर ने उन्हें गाड़ी बाद में सौंपी। इस बीच उसकी कीमत 12 हजार 700 रुपए बढ़ गई। डीलर ने उनसे बढ़ी हुई रकम के साथ-साथ बढ़ी हुई रकम पर रजिस्ट्रेशन और अन्य शुल्क भी वसूला। मामले की सुनवाई के बाद मंच ने वादी के पक्ष में निर्णय देते हुए वसूली गई बढ़ी हुई कीमत वापिस उपभोक्ता को भुगतान करने के आदेश दिए।

भविष्य निधि की राशि मय ब्याज चुकाये

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, सवाई माधोपुर ने अपने एक फैसले में 22 दैनिक वेतन भोगी श्रमिकों को उनके भविष्य निधि खाते में जमा राशि, ब्याज व 300 रुपये प्रति श्रमिक को मानसिक व परिवाद क्षतिपूर्ति सहित लौटाने के आदेश दिए। प्रकरण के अनुसार ये श्रमिक एक ठेकेदार के मार्फत इंडियन गैस प्लांट में कार्यरत थे।

ठेकेदार द्वारा इन श्रमिकों के भविष्य निधि के खाते में नियमानुसार राशि जमा नहीं करवाने के मामले को श्रमिकों द्वारा कन्ज्यूमर लीगल हेल्प सोसायटी, सवाई माधोपुर के हरीप्रसाद योगी के माध्यम से जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच में प्रस्तुत किया था।

गैस कनेक्शन नहीं देने पर हर्जाना

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, चित्तौड़गढ़ ने उपभोक्ता मोड़ू लाल टेलर को वरीयता सूचीनुसार गैस कनेक्शन नहीं देने पर अणु शक्ति सहकारी उपभोक्ता भंडार, रावत भाटा व उत्पादक हिन्दुस्तान पेट्रोलियम कॉरपोरेशन को दोषी मानते हुए उसे मानसिक पीड़ा, असुविधा व आर्थिक क्षति के बतौर 5 हजार रुपए व मुकदमा खर्च के 500 रुपये एवं गैस कनेक्शन प्रदान करने का आदेश दिया।

डीलर व उत्पादक, दोनों ने जिला मंच के आदेश को राज्य आयोग उपभोक्ता संरक्षण, जयपुर में चुनौती देकर अपील की थी। जिसे राज्य आयोग उपभोक्ता संरक्षण मंच के अध्यक्ष एम.ए.ए. खान व सदस्या सुषमा तंवर ने अपने ऐतिहासिक फैसले में दोनों अपीलकर्ताओं की अपील खारिज करते हुए उन्हें सेवा का दोषी मानते हुए जिला मंच के आदेश की पालना करने का निर्देश दिया।

ताकि न रहे शक की कोई गुंजाइश

शीर्ष उपभोक्ता अदालत के एक ताजा फैसले ने यह बात उजागर की है कि देश में स्वर्ण आभूषण की हालमार्किंग को अनिवार्य करने की कितनी ज्यादा जरूरत है। यह सुझाव भी दिया गया है कि जब तक हालमार्किंग अनिवार्य नहीं कर दी जाती, सरकार को समुचित दिशा-निर्देश जारी करने चाहिएं और सभी ज्वैलर्स के लिए हर ज्वैलरी पर इस्तेमाल सोने की शुद्धता को अंकित करना अनिवार्य कर देना चाहिए। उपभोक्ता अदालत का सोच है कि जब तक हालमार्किंग अनिवार्य नहीं कर दी जाती, कम से कम ज्वैलर्स के लिए ऐसे निशान चस्पा कर देने पर दर्ज सोने की शुद्धता और असलियत में फर्क हो तो कम से कम उपभोक्ता को उपभोक्ता अदालतों से उचित मुआवजा तो मिल ही सकता है।

उपभोक्ता अदालत ने उक्त निर्णय बी.एस. शर्मा की शिकायत पर दिया। श्री शर्मा ने हालमार्किंग के अस्तित्व में आने से पहले 16 दिसम्बर, 1979 को 2700 रुपए में सोने की एक अंगूठी खरीदी थी। ज्वैलर ने शर्मा को यह यकीन दिलाया था कि अंगूठी में 23 कैरेंट सोना इस्तेमाल किया गया है। किंतु शर्मा को अंगूठी की वापसी खरीद की शर्तों पर आपत्ति थी। ज्वैलर के मुताबिक अंगूठी वापसी पर मूल कीमत का केवल 80 फीसदी ही अदा करेगा। इस शर्त से उपजी आशंका पर शर्मा ने अंगूठी की टेस्ट के लिए ग्वालियर बुलियन लेबोरेटरी भेजा। लैब रिपोर्ट के मुताबिक वह 23 कैरेट दावे के विपरीत 21 कैरेट की ही थी। ज्वैलर ने इस पर शुद्धता को नापने के तौर-तरीकों पर ही सवालिया निशान लगा दिया। अंगूठी की वापसी पर कम कीमत देने का कारण अंगूठी को कम शुद्धता नहीं, बल्कि उसे बनाने के चार्ज, सेल्स टैक्स, वेस्टेज और कॉपर व अन्य मिश्र धातुओं पर उसके द्वारा किए गए खर्च के एवज में है। भोपाल की जिला उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम ने ज्वैलर को न केवल शर्मा को दी गई अंगूठी के एवज में 23 कैरेट की अंगूठी देने को कहा, बल्कि पांच हजार रुपए का मुआवजा देने का भी निर्देश दिया।

राष्ट्रीय आयोग ने ज्वैलर को भविष्य में ज्वैलरी पर सोने की शुद्धता के दावे को अंकित करने को कहा। आयोग ने कहा कि जाहिराना तौर पर सरकार को उपभोक्ताओं को संरक्षण देने के लिए इस दिशा में कदम उठाने की जरूरत है, क्योंकि कीमती आभूषणों की खरीद-फरोख्त में उपभोक्ताओं के हितों से खिलवाड़ हो रहा है। अप्रेल 2000 में हालमार्किंग के अस्तित्व में आने के बाद देशभर में महज 10 शहरों में 17 हालमार्किंग सेंटर हैं और केवल 750 ज्वैलर्स पंजीकृत हैं। ऐसे में 90 फीसदी ज्वैलर्स सोने की शुद्धता के मामले में उपभोक्ताओं को ठगते हैं। उम्मीद है कि उपभोक्ता अदालत के फैसले के बाद सरकार इस दिशा में तेजी से कदम उठाते हुए हालमार्किंग को अनिवार्य कर देगी।

सावधि जमा नहीं दी अब क्षतिपूर्ति करें

सावधि जमा राशि नहीं देने के मामले में जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच (प्रथम) ने सूरज सिक्योरिटी एंड फाइनेंस लिमिटेड को क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष एवं सदस्य ने यह आदेश परिवादी कांता शर्मा एवं स्वाति शर्मा के परिवाद पर सुनवाई के बाद दिए। विपक्षी की ओर से मंच के समक्ष कोई उपस्थित नहीं हुआ।

सुनवाई के बाद मंच ने सेवा में कमी मानते हुए विपक्षी को तीनों एफ.डी.आर. के 45 हजार रुपए देय तिथि से 12 फीसदी वार्षिक ब्याज की दर से एक माह में अदा करने के आदेश दिए।

फाइनेंस कंपनी कटघरे में

भुगतान के लिए बैंक में चैक लगाए बिना ही नेगोशिएबल इन्स्ट्रूमेंट एक्ट के तहत नोटिस जारी करने पर जयपुर जिला उपभोक्ता मंच द्वितीय ने परिवाद व्यय सहित एक हजार 500 रुपये क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए।

परिवादी योगेश कुमार खण्डेलवाल ने उपभोक्ता संरक्षण मंच से शिकायत की कि उसने दी एसोसिएट्स फाइनेंस से निजी ऋण लिया था, जिसके भुगतान के लिए उसने फाइनेंस कंपनी को चैक जमा करा रखे थे। विपक्षी ने कुछ चैक बैंक में प्रस्तुत ही नहीं किए व अनादरित मानते हुए परिवादी के खिलाफ विधिक नोटिस जारी कर दिया।

एक वर्ष खराब किया विश्वविद्यालय जुर्माना दे

गंगानगर स्थित जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच में बींझबामला निवासी सुरेन्द्र शर्मा की पुत्री लीला शर्मा ने शिकायत की कि उसने वर्ष 2000 में वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय, कोटा में बी.जे.एम.सी. पाठ्यक्रम में प्रवेश लिया था। तमाम औपचारिकताएं पूरी करने के बावजूद 2001 की परीक्षा के लिए उसे आवेदन फार्म नहीं भेजा गया। 2002 की परीक्षा हेतु आवेदन फार्म भेजते समय उसे डिफाल्टर स्टूडेन्ट बताकर 400 रुपए अतिरिक्त शुल्क वसूला गया।

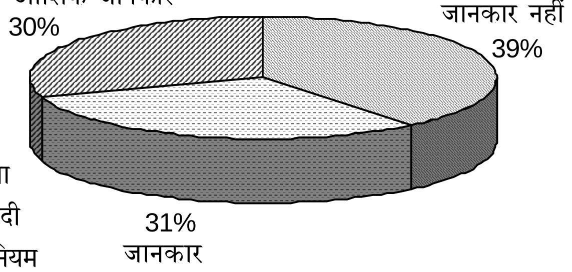
परिवादी ने शुल्क अदा करके परीक्षा में भाग लिया, किंतु परीक्षा परिणाम घोषित करने में फिर गड़बड़ी कर परिवादी को पांच प्रश्नपत्रों में अनुपस्थित दर्शा दिया। जिला मंच ने इसे विश्वविद्यालय का सेवा दोष मानते हुए विश्वविद्यालय द्वारा परिवादी को उससे लिए गए 400 रुपए, एक वर्ष खराब करने की एवज में 6000 रुपए तथा 5000 रुपए हर्जे खर्चे सहित कुल 11,400 रुपए का भुगतान करने का आदेश दिया।

समस्याओं के बारे में राजस्थान का उपभोक्ता कितना जागरूक?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं अन्य कानून जिनके तहत उपभोक्ताओं को विभिन्न प्रकार के संरक्षण प्रदान किये गये हैं, इसके बारे में जब तक उपभोक्ता को पूर्ण जानकारी नहीं हो वह समस्याओं से निपटने में सक्षम नहीं हो सकता । अतः उपभोक्ता की जागरूकता का आकलन करने के लिए 'कट्स' द्वारा एक विस्तृत सर्वेक्षण करवाया गया, इससे विभिन्न तथ्यों के बारे में उपभोक्ताओं की जानकारी के परिणाम, जो उभर कर आए उनका विश्लेषण निम्नप्रकार है:

- एक आधारभूत प्रश्न उपभोक्ताओं से यह किया गया कि उपभोक्ता कौन है, क्या आपको इसकी जानकारी है? इस संबंध में बहुत ही उत्साहवर्धक परिणाम सामने आये, जिसमें 92.90 फीसदी उपभोक्ताओं ने इसकी जानकारी होना व्यक्त किया, जबकि 7.10 फीसदी व्यक्ति ऐसे रहे जिन्हें यह भी पता नहीं था कि वास्तव में उपभोक्ता कौन है? इसका एक मुख्य कारण उपभोक्ताओं का अशिक्षित होना हो सकता है।
- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रावधान एवं संशोधनों की जानकारी है? विश्लेषण करने पर पाया गया कि 39.05 फीसदी व्यक्तियों को इस अधिनियम की कोई जानकारी नहीं है तथा मात्र 30.77 फीसदी व्यक्ति ही इसकी जानकारी रखते हैं। जबकि, 30.18 फीसदी व्यक्तियों ने आंशिक जानकारी होना बताया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्रावधान एवं संशोधनों की उपभोक्ता को जानकारी कितनी



- उक्त प्रश्न के विषय में आगे जानकारी चाहने हेतु उनसे पूछा गया कि यदि उपभोक्ता मंच के संबंध में आपको जानकारी है तो यह बताएं कि क्या आपने कभी कोई वाद उपभोक्ता मंच में दायर किया है? इसके उत्तर में 71 फीसदी लोगों ने कोई वाद दायर नहीं किया जाना बताया तथा मात्र 21.89 फीसदी व्यक्तियों ने ऐसे वाद दायर किये हैं। जबकि 7.11 फीसदी व्यक्तियों ने कोई उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ता मंचों की कार्यप्रणाली के संबंध में यह प्रश्न पूछा गया कि क्या आप उपभोक्ता परिवादों की सुनवाई हेतु बनाए गए विभिन्न स्तरों/मंचों की कार्यप्रणाली से संतुष्ट हैं? इसके उत्तर में 33.73 फीसदी व्यक्तियों ने संतुष्ट होना बताया तथा 27.22 फीसदी इनसे

आंशिक रूप से संतुष्ट थे। वहीं 27.22 फीसदी ने पूर्णरूप से असंतुष्ट होना जाहिर किया। जबकि 11.83 फीसदी व्यक्तियों ने उत्तर देने में रुचि नहीं दिखाई।

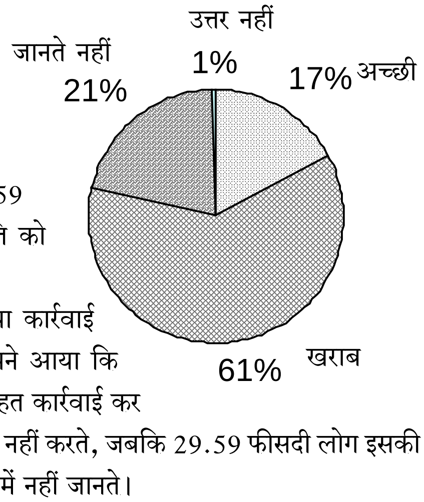
- उपरोक्त प्रश्न के क्रम में आगे यह प्रश्न किया कि यदि आपने कोई वाद दायर किया है, तो क्या आप मंच द्वारा दिये गये निर्णय से संतुष्ट हैं? इसके उत्तर में मात्र 31.95 फीसदी लोगों ने अपनी सहमति व्यक्त की तथा 40.23 फीसदी व्यक्ति मंच के निर्णय से संतुष्ट नहीं थे। जबकि 27.82 फीसदी व्यक्तियों ने उत्तर देना मुनासिब नहीं समझा।
- उपभोक्ता संरक्षण कानून के प्रावधानों के संबंध में उपभोक्ताओं से यह पूछा गया कि क्या आप कानून के अन्तर्गत निर्धारित प्रावधानों से संतुष्ट हैं? इस संबंध में 43.20 फीसदी व्यक्तियों ने उपलब्ध प्रावधानों से संतुष्टि जाहिर की तथा 21.30 फीसदी व्यक्ति इनसे आंशिक तौर से संतुष्ट थे। जबकि 26.63 फीसदी व्यक्ति मौजूदा प्रावधानों से बिल्कुल संतुष्ट नहीं थे। वहीं 8.87 फीसदी ने इस बारे में कोई उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ता न्यायालयों में दायर वाद के संबंध में यह प्रश्न पूछा गया कि उपभोक्ता कानून के तहत दायर परिवाद में निर्णय कितने समय में हुआ (90 दिन में, 120 दिन में, 1 वर्ष में अथवा 1 वर्ष से अधिक में)? इस प्रश्न के उत्तर में 29.59 फीसदी व्यक्तियों ने 90 दिन में निर्णय होने की पुष्टि की, 4.14 फीसदी ने 120 दिन में निर्णय होने की पुष्टि की, 8.28 फीसदी ने एक वर्ष में निर्णय होने की पुष्टि की तथा 14.79 फीसदी ने एक वर्ष से भी अधिक समय में निर्णय होना बताया। जबकि 43.20 फीसदी ने इस प्रश्न का उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको वाद दायर करने के लिए कोई शुल्क देना पड़ा? इस बारे में 56.80 फीसदी ने कोई शुल्क न देना बताया, जबकि 21 फीसदी ने शुल्क देना बताया। वहीं 30.77 फीसदी व्यक्तियों ने इसका कोई उत्तर नहीं दिया। इसका एक कारण यह हो सकता है कि उपभोक्ता मंचों में शुल्क का प्रावधान अप्रेल, 2004 से लागू हुआ है। लगभग सभी उपभोक्ताओं ने शुल्क के प्रति अपना विरोध जताया।
- इसी कड़ी में अगला प्रश्न उपभोक्ताओं से यह पूछा गया कि क्या आपको केन्द्र/राज्य/जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की जानकारी है? इस संबंध में 50.89 फीसदी व्यक्तियों ने जानकारी होना बताया तथा 43.79 फीसदी व्यक्तियों ने बताया कि उन्हें कोई जानकारी नहीं है। जबकि 5.32 फीसदी व्यक्तियों ने इस बारे में कोई उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की परिधि के अन्तर्गत आने वाले अन्य अधिनियमों की भी जानकारी हैं? वस्तुस्थिति यह है कि 65.09 फीसदी लोगों को इस बारे में कोई जानकारी नहीं है, मात्र 10.06 फीसदी लोगों को ही इसका ज्ञान है। वहीं 21.30 फीसदी लोगों ने आंशिक जानकारी होना जाहिर किया। जबकि, 3.55 फीसदी व्यक्तियों ने कोई उत्तर नहीं दिया।

- यद्यपि उपभोक्ता अधिकारों के बारे में विस्तृत उल्लेख पूर्व में किया जा चुका है, परंतु इस सर्वेक्षण में भी उपभोक्ताओं से यह प्रश्न किया गया कि क्या आपको उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी है ? उनको कुछ अधिकारों का उल्लेख करने को भी कहा गया। इस संबंध में 40.83 फीसदी व्यक्तियों ने अधिकारों की जानकारी होने की पुष्टि की तथा 28.40 फीसदी ने आंशिक जानकारी होना बताया। जबकि 28.99 फीसदी ने कोई जानकारी नहीं होना बताया, वहीं 1.78 फीसदी ने इस बारे में चुप्पी साधना मुनासिब समझा।
- एक अन्य महत्वपूर्ण प्रश्न यह पूछा गया कि क्या आपको भारतीय मानक ब्यूरो के बारे में जानकारी है? इस बारे में 39.05 फीसदी व्यक्तियों ने जानकारी होना बताया तथा 16.57 फीसदी ने आंशिक जानकारी होना स्वीकार किया। जबकि, 44.38 फीसदी ने ऐसी कोई जानकारी होने से इंकार किया।
- उपरोक्त प्रश्न की कड़ी में एक प्रश्न यह किया गया कि क्या आप वस्तु खरीदने से पूर्व उसकी गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु ISI मार्का देखते हैं? इस संबंध में उत्साहवर्धक बात यह है कि 76.33 फीसदी व्यक्तियों ने कहा कि वे वस्तु खरीदने से पूर्व ISI मार्का देखते हैं, तथा 21.30 फीसदी व्यक्तियों ने इससे इंकार किया। जबकि, 2.37 फीसदी ने इस प्रश्न पर कोई प्रतिक्रिया व्यक्त नहीं की।
- उपभोक्ताओं से यह भी पूछा गया कि वे कोई भी वस्तु खरीदते समय उसका बिल लेते हैं अथवा नहीं ? इस प्रश्न के उत्तर में यह उभरकर सामने आया कि मात्र 40.83 फीसदी उपभोक्ता ही बिल अथवा नकद पत्र लेते हैं, जबकि 57.40 फीसदी लोग दुकानदार से वस्तु खरीदते समय बिल की मांग ही नहीं करते तथा 1.77 फीसदी उपभोक्ताओं ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया ।
- एक अन्य प्रश्न क्या आपको खाद्य गुणवत्ता एवं खाद्य सुरक्षा कानूनों की जानकारी है ? इस प्रश्न से यह उभरकर सामने आया कि मात्र 30.18 फीसदी लोगों को ही खाद्य गुणवत्ता एवं खाद्य सुरक्षा की जानकारी है। 25.44 फीसदी उपभोक्ता इस मामले में आंशिक रूप से जानकार पाये गए, जबकि 43.20 फीसदी उपभोक्ता इन कानूनों की कोई जानकारी नहीं रखते। 1.18 फीसदी लोगों ने भी इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।
- उपभोक्ताओं से यह जानकारी भी ली गई कि वे खाद्य पदार्थों में मिलावट होने पर क्या कार्रवाई करते हैं ? इस संबंध में 46.15 फीसदी उपभोक्ताओं ने बताया कि वे सम्बन्धित अधिकारियों को इसकी शिकायत करते हैं तथा 14.20 फीसदी उपभोक्ता लेबोरेटरी में जांच के लिए भी नमूने भिजवाते हैं जबकि 39.65 फीसदी उपभोक्ता कोई कार्रवाई नहीं करते। अनेक व्यक्तियों ने एक से अधिक कार्रवाई करने पर भी अपनी सहमति व्यक्त की।
- उपभोक्ता वस्तुओं के बारे में गुमराह करने वाले विज्ञापनों के बारे में आप क्या रुख अपनाते हैं ? 38.46 फीसदी लोग ही इस संबंध में संबंधित अधिकारियों को शिकायत

करते हैं। 10.65 फीसदी लोग वस्तु खरीद लेते हैं। जबकि 55.62 फीसदी लोग इस पर कोई कार्रवाई नहीं करते।

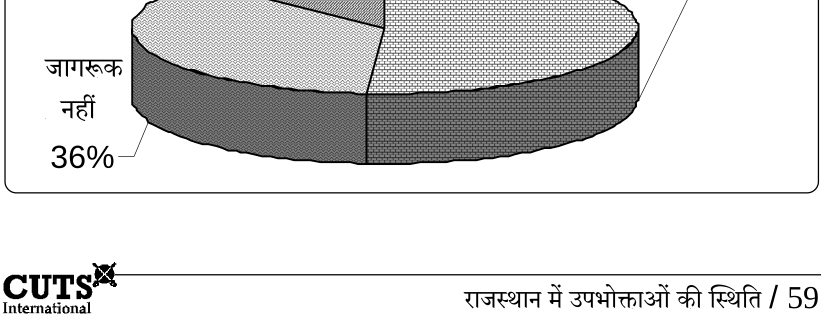
- क्या आप डिब्बाबंद पैक पर निर्माण तिथि एवं अवधि समाप्ति तिथि देखते हैं? इस प्रश्न के उत्तर में 82.84 फीसदी व्यक्ति जागरूक पाये गए, जबकि 13.60 फीसदी लोग डिब्बाबंद पैक पर निर्माण तिथि आदि नहीं देखते हैं। 3.56 फीसदी उपभोक्ताओं ने इस प्रश्न का कोई उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ताओं से यह भी पूछा गया कि यदि डिब्बाबंद पैक पर उक्त विवरण अंकित नहीं होता है तो क्या कार्रवाई करते हैं ? 84.62 फीसदी उपभोक्ता ऐसी स्थिति में उस वस्तु को नहीं खरीदते जबकि 14.79 फीसदी लोग उक्त विवरण अंकित नहीं होने पर भी वस्तुओं को खरीद लेते हैं। शेष 0.59 फीसदी ने उत्तर नहीं दिया।
- उपभोक्ताओं से यह जानकारी भी चाही गई कि वस्तु खरीदते समय क्या वे माप-तौल आदि को देखते हैं ? 89.84 फीसदी लोगों ने इसका हां में उत्तर दिया जबकि मात्र 7.10 फीसदी लोग माप-तौल को नहीं देखते। 2.96 फीसदी लोग इस प्रश्न का जवाब नहीं दे सके।
- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको बाट एवं माप कानून की जानकारी है? यह पाया कि 62.13 फीसदी लोग बाट व माप कानून के जानकार हैं तथा 35.50 फीसदी लोग इन कानूनों की जानकारी नहीं रखते 2.37 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।
- राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति कैसी है? इस प्रश्न के उत्तर में मात्र 17.16 फीसदी लोग ही अच्छी स्थिति से समहत हैं। 61.54 फीसदी लोग उपभोक्ताओं की स्थिति को खराब मानते हैं। 20.71 फीसदी लोग इस मामले में नहीं जानते तथा 0.59 फीसदी उपभोक्ताओं ने अपनी स्थिति को स्पष्ट नहीं किया।

उपभोक्ता की राय में उपभोक्ता की स्थिति



- माप तौल में कमी होने पर आप क्या कार्रवाई करते हैं? इस प्रश्न से यह तथ्य सामने आया कि 40.24 फीसदी लोग ही कानून के तहत कार्रवाई कर पाते हैं। 28.99 फीसदी कोई कार्रवाई नहीं करते, जबकि 29.59 फीसदी लोग इसकी कोई कार्रवाई भी होती है, इस संबंध में नहीं जानते।

- स्वयं सेवी उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाओं से संतुष्टि के संबंध में 50.30 फीसदी लोग संतुष्ट पाये गये तथा 26.4 फीसदी लोग आंशिक रूप से संतुष्ट हैं। 21.89 फीसदी लोग स्वयं सेवी संस्थाओं की सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं तथा 1.77 फीसदी लोगों ने इस मामले में अपनी राय व्यक्त नहीं की।
- उपभोक्ताओं से यह पूछा गया कि क्या वे सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को जागरूक करने के प्रयासों से संतुष्ट हैं? 49.11 फीसदी लोग असंतुष्ट पाये गये तथा 27.81 फीसदी लोग ही सरकारी प्रयासों को सही मानते हैं। 21.89 फीसदी लोग आंशिक रूप से यह स्वीकार करते हैं कि सरकार उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए प्रयास कर रही है। 1.19 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।
- क्या उपभोक्ता परिवादों के मामले में अधिवक्ता की सेवा लेना आवश्यक या उचित है? इस संबंध में 45.56 फीसदी उपभोक्ता इस बात से सहमत हैं कि उपभोक्ता न्यायालयों में वकीलों की सेवाएं ली जाएं। 36.09 फीसदी लोग वकीलों की सेवाएं लेने को उचित नहीं मानते जबकि 14.79 फीसदी लोगों को इस मामले में कोई पता नहीं है? शेष रहे 3.56 फीसदी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।
- क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कमियों के बारे में जानकारी है? इस प्रश्न के उत्तर में 66.28 फीसदी लोगों को जानकारी नहीं हैं कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में किसी प्रकार की कमी है, जबकि 14.79 फीसदी लोग पूर्ण रूप से तथा 15.38 फीसदी आंशिक रूप से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में अनेक खामियों से अवगत हैं।



अध्याय-3

सरकारी प्रयास और उपभोक्ता कार्रवाई

उपभोक्ता हित में सरकारी प्रयास

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत अपेक्षित त्रि-स्तरीय व्यवस्था के तहत राज्य सरकार ने राज्य आयोग, जिला मंच, राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद एवं जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना की है। जिनके कार्यों की वास्तविक स्थिति अध्याय 3, केन्द्र सरकार के उपभोक्ता मामलात विभाग एवं राजस्थान सरकार खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग के पत्र जिनकी प्रतियां यहां छापी जा रही है, में दर्शायी गई है।

राजस्थान सरकार द्वारा उपभोक्ता हितार्थ किए गए प्रयासों के सम्बन्ध में 'कट्स' संस्था द्वारा जानकारी प्राप्त करने हेतु राजस्थान सरकार के खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग को पत्र लिखा गया जिसमें उपभोक्ता संरक्षण से सम्बन्धित विभिन्न मुद्दों पर वर्तमान स्थिति का उल्लेख करने को कहा गया था। विभाग ने अपने पत्र दिनांक 8 फरवरी 2005 द्वारा प्रेषित उत्तर

'कट्स' द्वारा भारत सरकार उपभोक्ता मंत्रालय को लिखे गए पत्र का उत्तर

राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति से जुड़े विभिन्न पहलुओं पर चाही गई सूचना के सम्बन्ध में 'कट्स' के पत्र के उत्तर में भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय ने अपने पत्र संख्या 16(1) 2005-सी पी यू दिनांक 12 जनवरी, 2005 के द्वारा बताया कि राज्य आयोगों एवं जिला मंचों को आधार ढ़ांचा और बुनियादी सुविधाएं प्रदान करने सहित उनके उचित कार्यकरण की जिम्मेदारी राज्य सरकारों या संघ राज्य क्षेत्र प्रशासकों की है।

इन एजेंसियों के रिक्त पदों की निगरानी और आधार ढ़ांचे के सुदृढ़ीकरण के लिए भारत सरकार द्वारा उठाए गए कुछ कदम इस प्रकार हैं -

1. उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियों के आधार ढ़ांचे को मजबूत बनाने के राज्यों या संघ राज्य क्षेत्रों के प्रयासों को संबल प्रदान करने के लिए केन्द्र सरकार द्वारा उन्हें 61.80 करोड़ रुपए का एक बारगी अनुदान मंजूर किया गया है। केंद्र सरकार स्कीम के अनुसार आधार-ढ़ांचे के विस्तार के लिए इसका इष्टतम उपयोग करने हेतु राज्य सरकारों पर दबाव डाल रही है।
2. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के जरिए उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियों के कार्यकरण की निगरानी की जाती है।
3. राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों से समय-समय पर उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियों में अध्यक्षों या सदस्यों के खाली पदों को भरने के लिए तत्परता से कदम उठाने तथा भावी रिक्त पदों पर अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्ति के लिए उपयुक्त अभ्यर्थियों का एक पैनल तैयार रखने का अनुरोध किया गया है।

में जो मुख्य मुद्दों पर स्थिति स्पष्ट की है, इस पत्र की हुबहु प्रति उपभोक्ताओं की सूचनार्थ इस पुस्तक में छापी जा रही है :

राजस्थान सरकार

खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग

क्रमांक एफ 89(68) खा.वि./उ.ए./2000 जयपुर दिनांक 8.2.2005

निदेशक,
कंज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी,
डी. 222, भास्कर मार्ग बनीपार्क जयपुर,

विषयः राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति

प्रसंगः आपका पत्र क्रमांक जे. 41(12)/3552 दिनांक 20.01.05

महोदय,

राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति के बारे में आप द्वारा रिपोर्ट तैयार करने के लिए विभाग से सूचनाऐं चाही गई है। इस संबंध में विभाग में उपलब्ध सूचना के अनुसार जानकारी निम्न प्रकार है :–

1. वर्तमान में राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद के अंतर्गत कोई कार्य दल अस्तित्व में नहीं है। राज्य उपभोक्ता सरंक्षण परिषद की तेरहवी बैठक में दिये गये परामर्श के अनुसरण में तीन कार्य दल बनाये गये थे किंतु उनकी बैठक न होने के कारण उनके द्वारा कोई अनुंशषायें प्रस्तुत नहीं की गई। राज्य उपभोक्ता सरंक्षण परिषद के गैरसरकारी सदस्यों की अवधि समाप्त हो जाने के कारण कार्यदल स्वतः ही समाप्त हो गये।
2. राज्य में प्रयोगशालाओं (Testing Laboratories) के बारे में वांछित जानकारी चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग तथा भारतीय मानक ब्यूरो से प्राप्त की जा सकती है।
3. बाट माप (Legal Metrology) के संबंध में जानकारी उद्योग विभाग से प्रात की जा सकती है।
4. विभाग द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्र की प्रति संलग्न है। अन्य विभागों के नागरिक अधिकार पत्र प्रशासनिक सुधार विभाग अथवा संबंधित विभाग से सीधे ही प्राप्त किये जा सकते है।
5. विभाग द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्र सार्वजनिक वितरण प्रणाली के संबंध में है तथा उसकी पालना की जा रही है।
6. राज्य आयोग एवं जिला मंचों में अनिर्णीत प्रकरणों की संख्या के बारे में जानकारी रजिस्ट्रार राज्य आयोग (उपभोक्ता संरक्षण) राजस्थान, जयपुर से प्राप्त की जा सकती है।
7. राज्य में शिक्षा सत्र 2004–05 के प्रारंभ में ही राजकीय माध्यमिक/ उच्च माध्यमिक विद्यालयों में पाँच सौ उपभोक्ता क्लब गठित किये गये है। प्रत्येक क्लब के संचालन के लिए राज्य सरकार ने अपने कोष से तीन हजार रूपये की राशि उपलब्ध कराई है। यह योजना भारत सरकार द्वारा प्रवर्तित है तथापि अभी तक भारत सरकार से इस मद में कोई राशि प्राप्त नहीं हुई है। उपभोक्ता क्लबों में उपभोक्ता संरक्षण संबंधी जानकारी छात्रों को उपलब्ध कराई जा रही है।

c/my doc/letter/05

8. राज्य में सभी जिलों में जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद एवं राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद गठित है। राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद की अब तक तेरह बैठक आयोजित की जा चुकी है। परिषद में पूर्व मनोनीत गैरसरकारी सदस्यों की अवधि समाप्त हो जाने के कारण नये गैरसरकारी सदस्य मनोनयन की कार्यवाही जारी है।

9. राज्य में उपभोक्ता हितों के संरक्षण एवं सर्वद्धन के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण संबंधी विभिन्न गतिविधियों के संचालन के लिए राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति का गठन किया गया है। प्रमुख शासन सचिव खाद्य सुरक्षा विभाग इस समिति के अध्यक्ष है। राज्य में उपभोक्ता क्लब योजना की क्रियान्विती के लिए वित्तीय सहायता समिति के कोष से ही उपलब्ध कराई गई है। राज्य में उपभोक्ता कल्याण निदेशालय का गठन अभी तक नहीं हुआ है।

10. राज्य में दिनांक 22.12.04 को उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित किया गया है।

11. सार्वजनिक वितरण प्रणाली को प्रभावी बनाने के लिए विभाग द्वारा समय–समय पर आदेश/ निर्देश जारी किये जाते है। इस संबंध में जारी नवीनतम योजनाऐं एवं आदेश/निर्देश की प्रति संलग्न है।

12. राज्य सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के प्रचार–प्रसार के लिए विभिन्न गतिविधियाँ आयोजित की जाती है। संगोषठी/ कार्याशालाओं के अतिरिक्त मुद्रित सहित्य भी निःशुल्क वितरित किया जाता है। विभाग द्वारा त्रैमासिक पत्रिका "उपभोक्ता मंगल" का प्रकाशन किया जा रहा है। 26 अगस्त 2004 को सक्रिय स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, जिला मंचों के अध्यक्षों तथा विभागीय अधिकारियों की एक राज्य स्तरीय कार्यशाला "उपभोक्ता संरक्षणः स्वरूप एवं संभावनाऐं" विषय पर आयोजित की गई थी। इसमें व्यापक विचार विर्मश के पश्चात् विभिन्न कार्यदलों द्वारा जो अनुशंषायें प्रस्तुत की गई उन पर विभाग द्वारा कार्यवाही की जा रही है। विभाग द्वारा प्रति वर्ष विश्व उपभोक्ता दिवस

(15 मार्च) एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसंबर) का राज्य स्तर पर व्यापक आयोजन किया जाता है। इसमें उपभोक्ता सेवा से जुड़े विभागों/

निकायों एवं स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की सहभागिता प्राप्त की जाती हैं।

13. उपभोक्ता क्लबों के सदस्यों के लिए प्रत्येक जिले में उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित तयशुदा विषयों पर निबंध प्रतियोगिताएँ आयोजित की गई हैं। इन प्रतियोगिताओं में जिला स्तर पर प्रथम,द्वितीय एवं तृतीय स्थान प्राप्त छात्र–छात्राओं को क्रमशः रूपये 500/–, 300/–, 200/– के तीन नकद पुरस्कार (प्रत्येक जिले में) दिए गए हैं। उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में राज्य में वर्ष 2003 का नकद पुरस्कार रूपये 10,000/–श्री महेन्द्र कुमार ओझा निवासी ब्रहमपुरी आहौर (जिला जालौर) को दिया गया है।

भवदीय,

उपायुक्त (मुख्यालय)

c/my doc/letter/05

राजस्थान सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को जागरूक करने एवं खाद्य सुरक्षा की दृष्टि से चलाई जा रही योजनाओं का संक्षेप में उल्लेख निम्न प्रकार हैः

सार्वजनिक वितरण प्रणाली का क्रियान्वयन

प्रत्येक नगर व ग्राम में उचित मूल्य की दुकानों के माध्यम से मुख्य रूप में चीनी, गेहूं एवं केरोसिन का वितरण समाज के निम्न आय वर्ग के लोगों को किया जा रहा है। इस प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए जो योजनाएं सरकार द्वारा चलाई जा रही हैं उनका ब्यौरा निम्न प्रकार हैः

(अ) राशन टिकट योजना

सार्वजनिक वितरण प्रणाली को सुदृढ़, अधिक प्रभावी एवं उत्तरदायी बनाने तथा अन्नपूर्णा योजना, अन्त्योदय अन्न योजना व बीपीएल राशन कार्ड धारकों को वितरित किए जाने वाले खाद्यान्न को लक्षित समूह तक पहुंचाने के उद्देश्य से राज्य सरकार ने राशन टिकट योजना लागू की है। इस योजना के तहत राशन कार्डधारकों को खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग द्वारा मुद्रित कराये गए राशन टिकट प्रत्येक पात्र व्यक्ति/परिवार को 12 माह के लिए एक साथ आवश्यक संख्या में निशुल्क उपलब्ध कराये जाते हैं। इन राशनकार्ड धारकों द्वारा उचित मूल्य के दुकानदार को अपने राशन कार्ड के साथ राशन टिकट प्रस्तुत करने पर ही उचित मूल्य दुकानदार द्वारा खाद्यान्न उपलब्ध कराया जाएगा। विभिन्न खाद्यान्न योजनावार दिए जाने वाले टिकटों का विवरण निम्न प्रकार है :

क्र. सं.	योजना का नाम	विशेष विवरण
1.	अन्नपूर्णा योजना	प्रत्येक लाभान्वित को 10-10 किलोग्राम के 12 टिकटों की एक पुस्तिका दी जाएगी
2.	अन्त्योदय अन्न योजना एवं बी.पी.एल. योजना	प्रत्येक लाभान्वित परिवार को क्रमशः 20 किलोग्राम के 12 टिकटों टिकिटों की एक पुस्तिका और 15 किलोग्राम के 12 टिकिटों की एक पुस्तिका दी जाएगी।
राशन टिकिट वितरण की व्यवस्था जिला, पंचायत समिति/नगर पालिका, ग्राम पंचायत व वार्ड स्तर पर की जाएगी।		

(ब) फूड स्टेम्प योजना

प्रदेश भर में किसी भी व्यक्ति अथवा उसके परिवार के सदस्यों के किन्हीं विशेष परिस्थियों में खाद्यान्न के अभाव में भूख की समस्या से ग्रस्त होने पर तात्कालिक रूप से स्टेम्प के माध्यम से उचित मूल्य की अधिकृत दुकानों से गेहूं उपलब्ध कराने की यह

एक विशिष्ट योजना है इस योजना का अकाल अथवा अभाव की स्थिति से सम्बन्ध नहीं है। बल्कि योजना के लाभ सामान्य वर्ष में भी देय हैं। भूख से पीड़ित प्रत्येक ऐसे परिवार को 10 किलोग्राम गेहूं का फूड स्टेम्प तात्कालिक रूप से एक मुश्त सहायता के रूप में एक वर्ष में एक बार ही दिया जाएगा। इस फूड स्टेम्प के आधार पर पीड़ित व्यक्ति निर्धारित उचित मूल्य की दुकान से बिना कोई भुगतान किए फूड स्टेम्प प्रस्तुत कर 10 किलोग्राम गेहूं प्राप्त करेगा।

(स) सतर्कता समितियों का गठन

राज्य में सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत वितरण की जाने वाली नियंत्रित वस्तुएं उपभोक्ताओं को समय पर तथा निर्धारित उचित मूल्य पर उपलब्ध हों। इस पर नियंत्रण एवं निगरानी रखने एवं उचित मूल्य की दुकानों के कार्य की समीक्षा हेतु सतर्कता समितियों का गठन किया गया है। यह सतर्कता समितियां जिला, तहसील एवं उचित मूल्य दुकान (शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र के लिए अलग-अलग) स्तर पर गठित की गई हैं। तहसील एवं उचित मूल्य दुकान स्तरीय सतर्कता समिति की बैठक प्रत्येक माह में एक बार तथा जिला स्तरीय सतर्कता समिति की बैठक दो माह में एक बार आवश्यक रूप से आयोजित की जाएगी ।

सार्वजनिक वितरण प्रणाली के निगरानी के लिए गठित सतर्कता समितियों में सरकारी प्रतिनिधियों के अतिरिक्त स्वैच्छिक संगठनों के प्रतिनिधि, निर्वाचित जन प्रतिनिधि तथा महिलाओं एवं सामाजिक कार्यकर्ताओं के मनोनयन का प्रावधान भी किया गया है।

उपभोक्ता क्लब

उपभोक्ता अधिकारों के व्यापक प्रचार-प्रसार एवं उपभोक्ता चेतना जागृत करने के उद्देश्य से उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग) भारत सरकार ने विद्यालयों में उपभोक्ता क्लब बनाने की एक योजना प्रारंभ की है। उपभोक्ता संरक्षण कानून आम आदमी से संबंधित एक क्रांतिकारी कानून है। प्रत्येक नागरिक के लिए इस कानून से संबंधित जानकारी प्राप्त करना बहुत आवश्यक है। समाज में सशक्त एवं व्यापक आधार वाले उपभोक्ता आंदोलन के लिए देश की युवा पीढ़ी को इससे जोड़ना अपेक्षित है। अतः विद्यालयों में उपभोक्ता शिक्षा प्रदान करने एवं उनके माध्यम से उपभोक्ता आंदोलन को गति प्रदान करने के उद्देश्य से उपभोक्ता क्लब योजना बहुत उपयोगी है।

राजस्थान सरकार का खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित योजनाओं की क्रियान्विति के लिए नोडल विभाग के रूप में अपने दायित्वों

का निर्वहन करता है। राजस्थान प्रदेश में विभाग द्वारा प्रदेश के सक्रिय स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों एवं शिक्षा विभाग के सम्मिलित सहयोग से उपभोक्ता क्लब योजना की क्रियान्विति की जा रही है। इनके गठन से सम्बन्धित पूर्ण विवरण निम्न प्रकार हैः

(i) **गतिविधियां एवं कार्य**

'उपभोक्ता क्लब' योजना के अन्तर्गत चयनित विद्यालय की कक्षा 9 से 12 में अध्ययनरत विद्यार्थियों का एक ऐसा समूह होगा जो उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित कार्यक्रमों में रूचि रखते हुए उपभोक्ता संरक्षण के बारे में वांछित जानकारी प्राप्त करेगा तथा विद्यार्थियों का यह समूह उपभोक्ता संरक्षण विषयक गतिविधियों को समाज में प्रसारित करने में रचनात्मक एवं सक्रिय भूमिका निभायेगा। क्लब के सदस्य उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित गतिविधियों में नियमित रूप से भाग लेंगे तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसम्बर) एवं विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) जैसे अवसरों पर विशेष कार्यक्रम आयोजित कर उपभोक्ता शिक्षा का व्यापक प्रसार करेंगे।

(ii) **जिला स्तरीय समन्वय समिति**

प्रत्येक जिले में जिला कलक्टर की अध्यक्षता में गठित एक जिला स्तरीय समन्वय समिति गठित की जायेगी। इस समिति में निम्न सदस्य होंगे।

1. जिला शिक्षा अधिकारी, माध्यमिक शिक्षा।
2. जिला उपभोक्ता फोरम का प्रतिनिधि
3. उपभोक्ता क्लब के प्रभारी (विद्यालय के संस्था प्रधान) में से दो प्रतिनिधि
4. जिले के उपभोक्ता संगठनों के दो प्रतिनिधि
5. जिला रसद अधिकारी सदस्य सचिव

इस समिति की दो माह में कम से कम एक बैठक आयोजित की जावेगी।

(iii) **जिला स्तरीय समन्वय समिति के कार्य**

- उपभोक्ता क्लब गठित करने के लिए विद्यालयों का चयन
- उपभोक्ता क्लब के प्रभारी अध्यापकों को प्रशिक्षित करना।
- जिले के उपभोक्ता क्लब्स के कार्य की मोनिटरिंग करना एवं उनकी गतिविधियों की समीक्षा करना।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसम्बर) एवं विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) के अवसर पर जिला स्तरीय कार्यक्रमों का आयोजन।
- उपभोक्ता क्लब्स एवं राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर के मध्य समन्वय।
- राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर द्वारा निर्देशित अन्य कार्य।

(iv) **राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति**

राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर; खाद्य व नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभाग के तत्वाधान में गठित एक पंजीकृत संस्था है, जिसका मुख्यालय राजस्थान सरकार के शासन सचिवालय परिसर में खाद्य भवन में स्थित है। प्रमुख शासन सचिव खाद्य सुरक्षा, आपदा प्रबंधन एवं सहायता विभाग, इस समिति के पदेन अध्यक्ष हैं।

(v) **राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर के दायित्व**

- जिला स्तरीय समन्वय समिति को दिशा-निर्देश जारी करना।
- उपभोक्ता क्लब्स के लिए योजनाएं तैयार करना।
- उपभोक्ता क्लब्स के लिए आई.ई.सी. सामग्री तैयार करना/यथा मुद्रित साहित एवं अन्य प्रचार सामग्री।
- राज्य के उपभोक्ता क्लब्स के कार्य की मोनिटरिंग करना।
- कार्यरत उपभोक्ता क्लब्स में से श्रेष्ठ उपभोता क्लब का चयन कर उन्हें पुरस्कृत करना।
- उपभोक्ता क्लब योजना की राज्य में क्रियान्विति की प्रगति रिपोर्ट तैयार करना।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसम्बर) एवं विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) के अवसर पर उपभोक्ता क्लब द्वारा आयोजित कार्यक्रमों की रूपरेखा तैयार करना।

इस समिति की बैठकें समिति के विधान के अनुसार समय-समय पर आयोजित की जावेगी।

(vi) **प्रशिक्षण कार्यक्रमः**

(अ) राज्य स्तर पर

संभागीय मुख्यालयों पर कार्यरत सक्रिय स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के दो-दो प्रतिनिधियों एवं समस्त जिला रसद अधिकारियों के प्रशिक्षण राज्य स्तर पर जयपुर में खाद्य विभाग द्वारा आयोजित किए जाएंगे। इस प्रशिक्षण में प्रशिक्षित प्रतिनिधियों द्वारा संभाग मुख्यालयों पर उपभोक्ता क्लब के प्रभारियों को प्रशिक्षण दिया जायेगा।

(ब) संभागीय मुख्यालय स्तर पर

उपभोक्ता क्लब के समन्वयक संस्था प्रधानों का प्रशिक्षण संभाग स्तर पर आयोजित किया जायेगा। संभाग स्तर पर यह प्रशिक्षण संभाग की उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में सक्रिय स्वयं सेवी संस्था के सहयोग से आयोजित किया जायेगा।

राज्य स्तर पर प्रशिक्षित व्यक्ति संभागीय मुख्यालय पर प्रशिक्षण प्रदान करेंगे। प्रत्येक संभागीय मुख्यालय पर उस संभाग के जिलों के चयनित विद्यालयों के प्रभारियों को प्रशिक्षण दिया जायेगा। संभागीय मुख्यालय के जिला रसद अधिकारी इस प्रशिक्षण कार्यक्रम के प्रभारी होंगे।

संभाग स्तर पर निम्न संस्थाएँ प्रशिक्षण का कार्य सम्पन्न करायेंगी -

संभाग	**प्रशिक्षण प्रदान करने वाली स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का नाम**
जयपुर	कन्ज्यूमर एक्शन एण्ड नेटवर्क सोसायटी - कैन्स
अजमेर	अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा, अजमेर
बीकानेर	उपभोक्ता संरक्षण समिति, बीकानेर
कोटा	कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी - कट्स, जयपुर
जोधपुर	उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति, जोधपुर
उदयपुर	मारूति सेवा समिति, उदयपुर

केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष

यह कोष राजस्व विभाग द्वारा स्थापित किया गया है, इसका प्रचालन उपभोक्ता मामले विभाग, खाद्य और उपभोक्ता मामले मंत्रालय द्वारा किया जाएगा। उपभोक्ता कल्याण कोष का उद्देश्य उपभोक्ताओं के कल्याण को प्रोत्साहन तथा संरक्षण देने तथा देश में, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, स्वैच्छिक उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता देना है।

किसी एक व्यक्तिगत आवेदन पर सहायता की कुल राशि 5 लाख रुपए से अधिक नहीं होगी। सहायता अनुमोदित लागत के 90 प्रतिशत तक सीमित होगी। किन्तु आपवादिक मामलों में 100 प्रतिशत सहायता देने पर विचार किया जा सकता है। सहायता की राशि के बारे में निर्णय उपभोक्ता कल्याण निधि नियमावली के नियम 5 के तहत गठित समिति द्वारा दिया जाएगा।

ऐसे संगठनों को तरजीह दी जाएगी जो अखिल भारतीय स्वरूप के हों और ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य कर रहे हों तथा जिनमें बड़ी संख्या में महिलायें शामिल हों। भारत सरकार द्वारा गत पांच वर्षों में (2000-2005)राजस्थान में जिन संस्थाओं को अनुदान दिया गया है उनकी सूची प्रस्तुत है :

क्र. सं.	संस्था का नाम	वर्ष	स्वीकृति क्रमांक व दिनांक	राशि
1.	गांधी युवा मंडल बामन बरोदा, सवाई माधोपुर, राजस्थान	2000-01	O-11011/344/97-CWF	27000/-
2.	अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान मसूदा, अजमेर, राजस्थान	2000-01	O-11011/517/99-CWF दिनांक 13.02.2001	45000/-
3.	निराश्रित महिला बाल विकास ग्रामोद्योग पाई बाग, भरतपुर, राजस्थान	2001-02	O-11011/426/2000-CWF दिनांक 21.05.2001	36000/-
4.	उपभोक्ता मार्ग दर्शन समिति 18/ई/13, चौपासनी, हाऊसिंग बोर्ड जोधपुर, राजस्थान	2002-03	O-11011/13/2000-CWF दिनांक 22.08.2002	53100/-
5.	कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी डी-217, भास्कर मार्ग, जयपुर, राजस्थान	2002-03	O-11011/133/97-CWF दिनांक 20.10.2002	1,65,000/-
6.	राजस्थान महिला कल्याण मंडल अजमेर, राजस्थान	2002-03	O-11011/9/94-CWF दिनांक 30.01.2003	30000/-
7.	कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी डी-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर, राजस्थान	2003-04	O-11011/126/03-CWF दिनांक 27.05.2003	1,50,000/-
8.	कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी डी-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर, राजस्थान	2003-04	O-11011/399/03-CWF दिनांक 30.06.2003	2,90,000/-
9.	टेगौर पब्लिक स्कूल शिक्षा समिति हनुमानगढ़, राजस्थान	2004-05	O-11011/597/03-CWF दिनांक 01.07.2004	1,98,000/-
10.	महर्षि दयानन्द विकास समिति 365, पटेल नगर, श्रीगंगानगर, राजस्थान	2004-05	01/360/03-CWF-II दिनांक 08.06.2004	2,20,500/-
11.	एस.एल. आदर्श विद्यालय प्रबंधक समिति, केसरी सिंगपुर, जिला श्रीगंगानगर, राजस्थान	2004-05	01/355/03-CWF-II दिनांक 16.06.2004	2,25,000/-

राजस्थान में उपभोक्ता कल्याण कोष

राजस्थान में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना के लिए उपभोक्ता संस्थाओं एवं अन्य संगठनों के लगातार प्रयासों के बाद राजस्थान सरकार ने वर्ष 2004-05 का बजट प्रस्तुत करते समय उपभोक्ता कल्याण कोष एवं उपभोक्ता निदेशालय स्थापना करने की घोषणा की है। 'कट्स' संस्था ने भी अपने बजट पूर्व ज्ञापन में इस कोष की स्थापना करने के लिए हर वर्ष सरकार का इस ओर ध्यान खींचा है। अन्तोगत्वा इस उद्देश्य की प्राप्ति हुई।

राज्य में उपभोक्ता हितों के संवर्द्धन एवं संरक्षण के उद्देश्य से उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है। इस कोष से सूचनाओं तथा संचार एवं शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ताओं में उनके हितों के प्रति जागृति उत्पन्न की जाएगी।

राज्य सरकार द्वारा उपभोक्ता कल्याण कोष से मात्र सचिव, अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा (अजमेर) को प्रोत्साहन स्वरूप 5 हजार रुपए की सहायता राशि

दिनांक 19 से 26 नवम्बर 2004 तक पुष्कर मेले में उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धी प्रदर्शनी लगाने के लिए प्रदान की गई है।

उपभोक्ता निदेशालय स्थापित करने की प्रक्रिया चल रही है। आशा है अगले वर्ष तक यह पूर्ण रूप से कार्य करने लग जाएंगे। इसके तहत राज्य सरकार ने कोई अनुदान राशि नहीं दी है।

उपभोक्ता संरक्षण पर राष्ट्रीय पुरस्कार

सरकार उपभोक्ता संरक्षण के कार्यक्रम को उच्च प्राथमिकता देती है। उपभोक्ता कल्याण को सरकार के बीस सूत्री कार्यक्रम, 1986 में भी शामिल किया गया है। देश में, विशेषकर आम जनता के स्तर पर एक मजबूत तथा व्यापक आधार वाले उपभोक्ता आन्दोलन को बढ़ावा देने के लिए सरकार शहरी तथा ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में ऐसे स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के गठन को प्रोत्साहित करती है, जो उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों के प्रति जागरूकता पैदा करने, उपभोक्ता संरक्षण के बारे में नए विचार प्रस्तुत करने, अनुसंधान तथा अन्य किसी ऐसी गतिविधि, जिसका देश में स्वैच्छिक उपभोक्ता आन्दोलन में सीधा योगदान हो, चलाने के लिए इच्छुक हों। इस क्षेत्र में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा किए गए प्रयासों को मान्यता देने तथा उन्हें प्रोत्साहन देने के लिए सरकार ने स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के लिए, उनके द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के कार्यक्रम में उत्कृष्ट कार्य करने हेतु एक राष्ट्रीय पुरस्कार की योजना शुरू करने का निर्णय किया है। इस योजना के तहत पहले तीन स्वैच्छिक संगठनों को योग्यता के क्रम में 50,000 रुपए, 40,000 रुपए तथा 30,000 रुपए के तीन पुरस्कार दिए जाएंगे। सभी पुरस्कार विजेताओं को प्रशस्तिपत्र भी दिए जाएंगे। इस सम्बन्ध में जिन स्वेच्छिक संस्थाओं को यह पुरस्कार दिया गया है उसकी सूचना भारत सरकार उपभोक्ता मंत्रालय को बार-बार अनुरोध करने के बाद भी प्राप्त नहीं हो पाई है और न ही यह सूचना विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

इस सम्बन्ध में राजस्थान सरकार खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग ने अपने पत्र क्रमांक एफ 89(68)खा.वि./उ.सं./2000 दिनांक 4 जुलाई 2005 द्वारा सूचित किया कि केन्द्र सरकार के उपभोक्ता कल्याण कोष से राजस्थान में विभाग के माध्यम से अब तक किसी भी संस्था को यह पुरस्कार प्राप्त नहीं हुआ है।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए राष्ट्रीय युवा पुरस्कार

उपभोक्ताओं की विभिन्न समस्याओं को ध्यान में रखते हुए सरकार ने एक व्यापक उपभोक्ता संरक्षण कानून, अर्थात उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 बनाया है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ता की शिकायतों को सरल तरीके से कम खर्च पर और तेजी से निपटाना है। लेकिन देश में एक मजबूत उपभोक्ता आन्दोलन को बढ़ावा देने के लिए समाज के प्रत्येक वर्ग, विशेषकर युवकों तथा महिलाओं को इसमें अपना विशेष योगदान देने की आवश्यकता है। युवकों तथा महिलाओं

द्वारा इस क्षेत्र में किए गए प्रयासों को मान्यता देने तथा उन्हें प्रोत्साहन देने की दृष्टि से सरकार ने 1987 में उपभोक्ता संरक्षण के लिए राष्ट्रीय युवा पुरस्कारों की एक योजना चलाई है। यह पुरस्कार हर वर्ष दिया जाना अपेक्षित है।

इस योजना के तहत 20,000 रुपए, 15000 रुपए, तथा 10,000 रुपए की पुरस्कार राशि के रूप में 3 पुरस्कार दिए जाएंगे। पुरस्कार पाने वालों को प्रशस्ति पत्र भी दिए जाएंगे।

केन्द्र सरकार द्वारा दिए गए पुरस्कारों के बारे में भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग से बार-बार अनुरोध करने के उपरान्त भी यह सूचना प्राप्त नहीं हो सकी तथा न ही विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

गत पांच वर्षों (1989-2005) में राजस्थान सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में उल्लेखनीय कार्य करने हेतु जो पुरस्कार दिए गए हैं उनका विवरण निम्न प्रकार हैः

वर्षवार पुरस्कारों का विवरण			
क्र.	**नाम**	**जिले का नाम**	**पुरस्कार**
	वर्ष 1989 के पुरस्कार		
1.	श्री अनिल कुमार	सिरोही	5000/-
2.	श्री नरेन्द्र कुमार	उदयपुर	5000/-
3.	श्री प्रणव कुमार	कोटा	5000/-
4.	श्री अमृत लाल	सिरोही	प्रशस्ति पत्र
	वर्ष 1990 के पुरस्कार		
1.	श्री प्रभु शरण तिवारी	चिड़ावा (झुन्झुनू)	15000/-
2.	श्री प्रमोद कुमार झंवर	उदयपुर	10000/-
3.	श्री अरविन्द नरूका	टोंक	5000/-
4.	श्री अजीत जैन	चित्तौड़गढ़	प्रशस्ति पत्र
	वर्ष 1991 के पुरस्कार		
1.	श्री रवि डांगी	भीलवाड़ा	5000/-
2.	श्री निर्मल दोषी	बांसवाड़ा	5000/-
3.	श्री नन्द किशोर	झुन्झुनू	5000/-
4.	श्री उम्मेदी लाल	अलवर	प्रशस्ति पत्र
5.	श्री नरेन्द्र कुमार वैद	जयपुर	प्रशस्ति पत्र (वर्ष 1991, 1992, 1995, 1996)
6.	श्री देवेन्द्र मोहन माथुर	जयपुर	प्रशस्ति पत्र (वर्ष1991, 1992)
	वर्ष 1992 के पुरस्कार		
1.	श्री अनन्त शर्मा	जयपुर	15000/-
2.	श्री निरंजन त्रिवेदी	बांसवाड़ा	5000/-
3.	श्री हरिकृष्ण सोनी	गंगानगर	5000/-
4.	श्री देवेन्द्र मोहन माथुर	जयपुर	5000/- (वर्ष1991, 1992)
5.	श्री नरेन्द्र वैद	जयपुर	प्रशस्ति पत्र (वर्ष 1991, 1992, 1995, 1996)

वर्षवार पुरस्कारों का विवरण			
क्र.	**नाम**	**जिले का नाम**	**पुरस्कार**
	वर्ष 1993 के पुरस्कार		
1.	श्री अशोक कुमार दीक्षित	अजमेर	10000/- (द्वितीय पुरस्कार)
2.	श्री पुरूषोत्तम शर्मा	कोटा	5000/- (द्वितीय पुरस्कार)
वर्ष 1994 में किसी को पुरस्कार के योग्य नहीं पाया गया।			
	वर्ष 1995 के पुरस्कार		
1.	श्री जितेन्द्र कुमार लखेरा	फुलेरा (जयपुर)	10000/-
2.	श्री लियाकत अली	जोधपुर	5000/-
3.	डॉ. श्रीमती सुमन सिंह	उदयपुर	5000/-
4.	श्री नरेन्द्र वैद	जयपुर	प्रशस्ति पत्र (वर्ष 1991, 1992, 1995, 1996)
5.	श्री संजीव शाह	बांसवाड़ा	जिलास्तरीय प्रशस्ति पत्र

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस

15 मार्च, 1962 को अमेरिका के जाने-माने राष्ट्रपति जॉन कैनेडी द्वारा संयुक्त राष्ट्र कांग्रेस को इस दिन दिए गए वक्तव्य तथा उसके परिणाम में बने कानून के महत्व को ध्यान में रखते हुए, कन्ज्यूमर इन्टरनेशनल ने 1982 में यह निर्णय किया कि 1983 से 15 मार्च का दिन विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जावेगा।

वर्ष 1989 से भारत में 15 मार्च का दिवस विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जा रहा है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस

24 दिसम्बर का दिन भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में भारत सरकार ने घोषित किया है। यह दिवस भारत में वर्ष 2001 से राष्ट्रीय स्तर पर मनाया जाने लगा है। 24 दिसम्बर 1986 के दिन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 को भारत के राष्ट्रपति की सहमति मिली थी।

राजस्थान में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस

सरकार राज्य स्तर पर विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस प्रतिवर्ष उपरोक्त तिथियों को सरकारी एवं गैरसरकारी उपभोक्ता संस्थाओं के सहयोग से विभिन्न कार्यक्रम आयोजित कर मनाती हैं। इस अवसर पर उपभोक्ता क्षेत्र में अच्छे कार्य करने वाली संस्थाओं को पुरस्कृत करना, उपभोक्ताओं के हितार्थ प्रकाशन निकालना एवं अन्य सेमीनार एवं गोष्ठियों आदि का आयोजन किया जाता रहा है। राज्य सरकार का खाद्य विभाग (उपभोक्ता मामलात) सरकारी स्तर पर कार्यक्रमों के आयोजन की व्यवस्था करता है। ग्रामीण क्षेत्रों में

जिला कलेक्टर एवं जिला रसद विभाग उपभोक्ता संस्थाओं के सहयोग से विभिन्न कार्यक्रमों का उक्त दिवसों पर आयोजन करते हैं। इसके अन्तर्गत ग्रामीण क्षेत्रों में विभिन्न गोष्ठियां, रेलियां एवं आम उपभोक्ताओं को जागृत करने हेतु प्रयास किये जाते हैं।

राजस्थान में सरकारी प्रयास एक तथ्यात्मक विश्लेषण

यद्यपि जम्मू एवं कश्मीर राज्यों को छोड़कर सम्पूर्ण भारतवर्ष में उपभोक्ता संरक्षण कानून वर्ष 1986 से लागू हो गया था, परंतु राज्य सरकार ने राजस्थान में उक्त अधिनियम को लागू करने की अधिसूचना 23 जुलाई 1987 में जारी की। भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू करने के बाद इसमें वर्ष 1993, 2002 एवं 2004 में महत्वपूर्ण संशोधन किए। लेकिन राज्य सरकार ने उनके अनुसार अपने नियमों में अभी तक भी किसी प्रकार का संशोधन नहीं किया है। (31 मार्च 2005)

(अ) क्रियान्वयन

राजस्थान में अधिनियम के क्रियान्वयन हेतु नोडल एजेंसी राज्य का खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामलात विभाग है। जिसके शीर्ष, सचिव राजस्थान सरकार हैं। राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्ता परिषद है। जिसके अध्यक्ष खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्री एवं सदस्य सचिव, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, राजस्थान सरकार हैं। जिला स्तर पर जिला उपभोक्ता परिषदों की स्थापना सभी 32 जिलों में की गई है, जिनके अध्यक्ष संभागीय आयुक्त/जिला कलेक्टर हैं तथा सदस्य सचिव जिला रसद अधिकारी (डीएसओ)हैं। इसके अलावा उपभोक्ताओं द्वारा दायर वाद की सुनवाई के लिए राज्य स्तर पर राज्य आयोग एवं जिला स्तर पर जिला मंच हैं।

(ब) तथ्यात्मक विश्लेषण

राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू होने के बाद उसके क्रियान्वयन से सम्बन्धित कुछ महत्वपूर्ण बिन्दुओं का तथ्यात्मक विश्लेषण निम्न प्रकार है ः

- विभिन्न परिषदों के गठन के बाद उनके कार्यकलापों से सम्बन्धित कोई प्रक्रिया निर्धारित नहीं की गई है।
- राजस्थान उपभोक्ता नियम 1987 के तहत अपेक्षित राज्य उपभोक्ता परिषद की नियमित बैठकें (वर्ष में कम से कम 2 बार) तथा जिला उपभोक्ता परिषद की बैठकें (वर्ष में कम से कम 4/2 बार) होनी थी। विश्लेषण से पता चला कि राज्य परिषद की बैठकों के आयोजन में 50 से 100 प्रतिशत की भारी कमी रही तथा जिला उपभोक्ता परिषदों की बैठकों के आयोजन में 36 से 67 प्रतिशत की कमी रही।

- राज्य में अभी तक कोई उपभोक्ता नीति तैयार नहीं की गई है। (मार्च 2005)
- उपभोक्ता न्यायालयों के कार्यकरण हेतु 46.42 लाख रुपए का ढांचागत व्यय किया गया, परंतु समय पर न्यायालयों का गठन नहीं किए जाने के कारण यह व्यय की गई राशि का सही उपयोग नहीं किया जा सका।
- भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने हेतु राज्य में जागृति शिविर योजना लागू की गई थी, परंतु भारत सरकार द्वारा इस कार्य हेतु उपलब्ध कराई गई राशि का या तो उपयोग नहीं किया गया या फिर जो राशि व्यय की गई वह भारत सरकार की योजना के अनुरूप खर्च नहीं की गई।
- भारत सरकार द्वारा जिला उपभोक्ता सूचना केन्द्रों की स्थापना हेतु सहायता उपलब्ध कराने की योजना लागू की गई थी, परंतु सरकार ने इसका पूरा लाभ नहीं उठाया। फलस्वरूप उपभोक्ता इसका फायदा नहीं उठा सके।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत यह अपेक्षा की गई थी कि उपभोक्ता न्यायालयों के बाद उपभोक्ताओं द्वारा दायर वाद की शीघ्र सुनवाई कर उन्हें न्याय मिलेगा। परंतु ऐसा नहीं हुआ। 31 मार्च 2005 को समाप्त अवधि में राज्य आयोग एवं उपभोक्ता मंचों में 23034 मामले बकाया चल रहे थे।
- विश्लेषण से पता चला कि राज्य आयोग एवं जिला मंचों में दायर मामलों का क्रमशः 8 प्रतिशत एवं 38 प्रतिशत का ही निपटान निर्धारित अवधि 90/150 दिन में किया जा सका।
- राज्य आयोग/जिला मंचों में अध्यक्ष/सदस्यों के पद 3 से 24 माह तक रिक्त पड़े रहे।
- राज्य आयोग की स्थापना राज्य में उपभोक्ता कानून लागू होने के दस माह पश्चात् 26.5.1988 को की गई। दूसरी ओर जिला मंचों की स्थापना अगस्त 1988 से सितम्बर 1995 के मध्य 13 से 84 माह के विलम्ब से की गई। इसके अलावा इन जिला मंचों ने अपना कार्य 4 से 57 माह के विलम्ब से आरंभ किया।
- देश में सबसे बड़ा राज्य होने एवं विशेष प्रकार की भौगोलिक स्थिति को देखते हुए जहां बहुत से स्थान उपभोक्ताओं की पहुँच से बाहर हैं, वहां उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 17वीं के तहत दिनांक 15.03.2003 से सरक्यूटस बैंच स्थापित करनी थी। इसके लिए भारत सरकार ने राज्य में पांच सर्किट बैंच स्थापित करने के निर्देश भी दिए थे, परंतु राज्य सरकार ने मई, 2005 तक कोई बैंच की स्थापना नहीं की थी।

(स) वित्तीय प्रावधान एवं व्यय

1. लेखा शीर्षः 3456-नागरिक आपूर्ति 03 उपभोक्ता संरक्षण प्रकोष्ठ

रुपए लाख में

वर्ष	आयोजना-भिन्न		केन्द्रीय प्रवर्तित योजना	
	आवंटन	व्यय	आवंटन	व्यय
2001-01	346.98	346.83	-	0.27
2001-02	341.03	341.01	4.67	4.67
2002-03	365.49	365.51	-	-
2003-04	433.17	432.10	-	-
2004-05	490.70	483.92	-	-
योग	**1977.37**	**1969.37**	**4.67**	**4.94**

2. लेखा शीर्षः 5475 सामान्य सेवाओं पर पूंजीगत व्यय 009 - उपभोक्ता संरक्षण हेतु राज्य आयोग एवं जिला मंचों का आधुनिकीकरण एवं सशक्तिकरण

रुपए लाख में

वर्ष	आयोजना		केन्द्रीय प्रवर्तित योजना	
	आवंटन	व्यय	आवंटन	व्यय
2001-01	-	-	3.64	3.90
2001-02	-	-	0.51	0.61
2002-03	7.77	7.77	-	-
2003-04	-	-	1.64	1.62
2004-05	-	-	-	-
योग	**7.77**	**7.77**	**5.79**	**6.13**

	आवंटन	व्यय
कुल योग (1+2)	**1995.60**	**1988.21**

उपरोक्त आवंटन एवं व्यय का विश्लेषण करने पर पता चला कि उल्लेखित पांच वर्ष की अवधि में कुल उपलब्ध राशि 19.96 करोड़ रुपए में से 19.88 करोड़ रुपए का उपयोग किया गया। परंतु जिस राशि का उपयोग किया गया उसमें 91 प्रतिशत राशि कर्मचारियों के वेतन भत्तों पर व्यय की गई। उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए मात्र 0.67 प्रतिशत राशि व्यय की गई जो नगण्य थी।

(स्रोत : सीएजी समीक्षा प्रतिवेदन)

उपभोक्ता हितार्थ - अन्य माध्यम

(i) **उपभोक्ता सूचना केन्द्र**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 लागू होने के उपरांत भी अधिकतर उपभोक्ताओं को उसके प्रावधानों के बारे में जानकारी न होने से, उनके क्या अधिकार हैं तथा उनकी रक्षा किस प्रकार की जाये, इस बारे में जागरूकता नहीं थी। अत: केन्द्र सरकार के उपभोक्ता मामलात विभाग ने वर्ष 1992 में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की, जिसके माध्यम से राज्यों को 'जिला उपभोक्ता सूचना केन्द्र' स्थापित करने के लिए सहायता दी गई।

राजस्थान राज्य में भी उपभोक्ता सूचना केन्द्रों की स्थापना उपभोक्ताओं के हितार्थ कार्यरत विभिन्न स्वयंसेवी संस्थाओं के माध्यम से की गई। इसमें 'कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) प्रथम स्वयंसेवी संस्था है जिसने इस केन्द्र की स्थापना वर्ष 1998 में जयपुर में की। यह केन्द्र उपभोक्ताओं को उनसे सम्बन्धित विभिन्न सूचना उपलब्ध कराने के साथ-साथ कार्रवाई करने के लिए मार्ग-दर्शन भी करता है। साथ ही संस्था स्वयं भी कार्रवाई कर मामलों को सुलटाने का प्रयास करती है। संस्था द्वारा गत वर्षों में जिन मामलों में कार्रवाई की उनका विवरण निम्न प्रकार हैः

'कट्स उपभोक्ता सूचना केन्द्र' द्वारा प्रदान की गई सलाह का विवरण

विभिन्न विभागों से सम्बन्धित मामले	संख्या	
	जनवरी 2004 से दिसम्बर 2004	जनवरी 2005 से दिसम्बर 2005
बैंक एवं वित्त से सम्बन्धित	9	8
बीमा	2	1
टेलीफोन	6	6
खाद्य एवं पेय पदार्थ	2	2
डेयरी	0	1
डाक एवं तार	2	2
विद्युत	2	1
सेवा क्षेत्र	8	8
चिकित्सा	1	2
उपभोक्ता मंच सम्बन्धित सलाह	7	7
कुल मामले	39	38

इसी क्रम में भारत सरकार ने (वर्ष 2000-01) जिला परिषदों में एवं अच्छी पैठ वाली स्वयं सेवी संस्थाओं को पांच लाख रुपए की एक मुश्त वित्तीय सहायता उपलब्ध कराकर राज्य में उपभोक्ता सूचना केन्द्रों की स्थापना करने हेतु परिपत्र जारी किया। भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार प्रत्येक वर्ष 20 प्रतिशत जिलों को योजना के अन्तर्गत लाना था तथा वर्ष 2005 तक सभी जिलों में इन केन्द्रों की स्थापना की जानी थी। स्थिति का आकलन करने पर पता चला कि राज्य सरकार की ढिलाई एवं जटिल प्रक्रियाओं की वजह से वर्ष 2002-03 में मात्र 3 केन्द्र (जिला परिषद चित्तौड़गढ़, जिला परिषद दौसा और अजमेर ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा) खोलने की स्वीकृति भारत सरकार से मिल पाई। इन केन्द्रों को प्रथम किश्त के रूप में प्रत्येक को 2.5 लाख रुपए दिए गए हैं। किन्तु अभी इन केन्द्रों ने पूर्ण रूप से कार्य करना आरंभ नहीं किया।

उपभोक्ताओं को उनके अधिकार, कर्तव्यों एवं समस्याओं के बारे में शिक्षण, प्रशिक्षण एवं जागरूक करना राज्य की नीतिगत प्राथमिकताएं होनी चाहिएं, जिससे कि बाजारी शक्तियों पर नियंत्रण रखा जा सके। इसलिए आज के परिप्रेक्ष्य में सही, सरल और सुलभ सूचनाओं के प्रवाह को पूरे देश में संस्थागत किये जाने की आवश्यकता है। इस संबंध में राज्य सरकार को अपनी ओर से भी पूर्ण प्रयास करने की आवश्यकता है, क्योंकि राजस्थान राज्य में ऐसे 'उपभोक्ता सूचना केन्द्र' नगण्य हैं, वे भी अपने ही प्रयासों से चल रहे हैं।

(ii) **जागृति शिविर योजना**

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं में जागृति पैदा करने हेतु वर्ष 2001 से 'जागृति शिविर योजना' शुरू की गई। आरंभ में राजस्थान में यह योजना 20 प्रतिशत जिलों में शुरू करने की भारत सरकार ने स्वीकृति प्रदान की। तदनुसार राज्य में सात जिलों (बीकानेर, चूरू, जालौर, धोलपुर, करौली, बांसवाड़ा तथा डूंगरपुर) में योजना की क्रियान्विति की गई जिसके लिए भारत सरकार ने 50 हजार रुपए प्रत्येक जिले के हिसाब से 3.50 लाख रुपए उपलब्ध करवाए। योजना का विश्लेषण करने पर पता चला कि इस राशि में से 2 लाख 56 हजार 503 रुपए (73 प्रतिशत) का ही उपयोग किया गया। शेष राशि 93 हजार 497 रुपए (27 प्रतिशत) का उपयोग न किए जाने से इसे भारत सरकार को वापस लौटाना पड़ा। अतः उपभोक्ता योजना का पूरा लाभ नहीं उठा पाए। (स्रोत : सीएजी समीक्षा प्रतिवेदन)

(iii) **नेशनल टेस्ट हाउस (एन.टी.एच.)**

नेशनल टेस्ट हाउस (राष्ट्रीय परीक्षण केन्द्र) की स्थापना सन् 1912 में भारत सरकार के उपभोक्ता मामलात विभाग के नियंत्रण में की गई थी, जो उद्योगों को खाद्य, औषध, शस्त्र एवं गोला बारूद के अलावा सभी अभियान्त्रिकी शाखाओं के उत्पाद एवं सामग्री की जांच एवं मूल्यांकन सेवाएं प्रदान कर रही हैं। यह परीक्षण केन्द्र स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद से ही व्यासमापन

(Calibration) एवं राष्ट्रीय मानक निर्धारण में सक्रिय सहयोग प्रदान करती रही है। इस केन्द्र का मुख्य उद्देश्य भारतीय उत्पादों को राष्ट्रीय/अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के लिए वैश्विक बाजार में स्वीकारीय बनाना है। यह उत्पादों को विकसित करने, जांच करने के नये-नये तरीकों पर शोध, प्रशिक्षण, कन्सलटेन्सी, मानकीकरण एवं स्तर प्रमाणीकरण का कार्य भी करती है।

परीक्षण केन्द्र का मुख्यालय कोलकाता में है तथा देश में इसकी सात प्रयोगशालाएं अलीपोर एवं साल्टलेक (कोलकाता), चेन्नई, मुंबई, गाजियाबाद, जयपुर तथा गौहाटी में कार्य करती हैं। केन्द्र में जांच करने के आधुनिक तरीके एवं व्यासमापन सुविधाएं उपलब्ध हैं। यह विभिन्न तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण देने का कार्य भी कर रही हैं। इसके बहुत से वैज्ञानिक भारतीय मानक ब्यूरो की विभिन्न समितियों/उप-समितियों के सदस्य हैं जो राष्ट्रीय मानक निर्धारण करने में मदद करते हैं।

जयपुर स्थित प्रयोगशाला का पता - **दी साईंटिस्ट इंचार्ज,** नेशनल टेस्ट हाउस, प्लाट नं. ई-763, रोड नं. 9 एफ1, विश्वकर्मा, औद्योगिक क्षेत्र, जयपुर 302013, फोन : 0141-2274979, 2330074, ई-मेलः nthjaipur@dataone.in

(प्रयोगशाला में कितने मामले दायर हुए तथा उस पर क्या कार्रवाई हुई इससे सम्बन्धित सूचना उपलब्ध नहीं हो सकी)

(iv) **राज्यों में मानक प्रयोगशालाएं** (Laboratories)

भारत सरकार का उपभोक्ता मामलात विभाग देश में बाट एवं माप मानक अधिनियम, 1976 और बाट व माप मानक प्रवर्तन अधिनियम, 1985 के प्रशासनिक ढ़ांचे का नियंत्रण करता है, जिनके तहत व्यापार एवं वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु समस्त प्रकार के बाट एवं माप मानक उपकरणों का नियमितिकरण सुनिश्चित किया जाता है। उपभोक्ता हितों को ध्यान में रखते हुए इन उपकरणों का सही होना नितांत आवश्यक है जिससे उनको सही मात्रा में वस्तु उपलब्ध हो सके। इसको ध्यान में रखते हुए इन उपकरणों की एक निश्चित अन्तराल से जांच होती रहती है। यद्यपि इन कानूनों के क्रियान्वयन का दायित्व राज्य सरकारों का है। सोचनीय स्थिति यह है कि राज्य सरकारें ''राज्य मानक प्रयोगशालाओं (सहायक मानक)'' संचालन प्रभावकारी रूप से नहीं कर पा रही हैं। वित्तीय संसाधनों के अभाव में इन प्रयोगशालाओं में उपलब्ध अधिकतर उपकरण वर्ष 1960 में खरीदे गये थे तथा अभी तक उच्च श्रेणी के उपकरण नहीं खरीदे गए हैं। इससे उपभोक्ताओं को प्रतिदिन की आवश्यकताओं हेतु वस्तुओं की खरीद में करोड़ों का नुकसान उठाना पड़ रहा है।

अत: यह आवश्यक हो गया है कि प्रत्येक राज्य की बाट एवं माप प्रयोगशाला को एक मानक तोल उपकरण का सैट उपलब्ध कराया जाए, जिससे कि वह राज्य में उपयोग लेने वाले

समस्त मानकों के सही निर्धारण के साधन के साथ कार्य कर सके। विभिन्न राज्यों में वर्तमान में 102 सहायक मानक प्रयोगशालाएं पूरे देश में कार्य कर रही हैं। उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए इन प्रयोगशालाओं को उच्च श्रेणी की बनाने की आवश्यकता है। केन्द्र सरकार ने अभी तक विभिन्न क्षेत्रों में स्थित 9 प्रयोगशालाओं को उपभोक्ता कल्याण कोष से राशि उपलब्ध करवाकर उच्च श्रेणी की बनाई हैं। शेष 93 प्रयोगशालाओं को उच्च श्रेणी की बनाने के लिए केन्द्र सरकार ने दसवीं पंचवर्षीय योजना में 14 करोड़ रुपए की राशि का प्रावधान किया है। जिसके तहत प्रत्येक प्रयोगशाला को एक मानक तोल उपकरणों का सैट उपलब्ध करने के लिए 15 लाख रुपए की राशि दी जाएगी।

उपभोक्ता प्रयोगशालाओं के अतिरिक्त केन्द्र सरकार के उपभोक्ता मामलात विभाग ने देश में 5 क्षेत्रीय संदर्भ मानक प्रयोगशालाएं अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, रांची तथा गुवाहाटी में भी स्थापित की हैं, जो राज्यों एवं उद्योगों के लिए व्यासमापन (calibration) एवं सत्यापन का कार्य करेंगी। ये वैज्ञानिक संस्थाएं बाट एवं माप के राष्ट्रीय मानकों के मूल्यों को बाट एवं माप के वाणिज्यिक मानकों के रूप में प्रयोग करने की जानकारी देने हेतु कड़ी के रूप में कार्य कर रही हैं। इन संस्थाओं के उचित कार्य करने से ही वाणिज्यिक सौदों में माप सही हैं, यह सुनिश्चित किया जा सकेगा।

यहां यह उल्लेख करना उपयुक्त होगा कि जर्मन एवं भारत सरकार के संयुक्त प्रयास से ''भारत में उपभोक्ता संरक्षण को शक्तिशाली बनाना'' परियोजना को क्रियान्वित करने हेतु दिनांक 13 अगस्त, 2004 को सहमति हो गई है। इस परियोजना को बनाने में कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) संस्थान ने बतौर विशेषज्ञ की भूमिका अदा की है। इस परियोजना के मुख्य कार्यकलापों में कानूनी माप विज्ञान (Legal Metrology) में कुशल सेवाएं प्रदान करना भी है। योजना के तहत भारत स्थित प्रयोगशालाओं को आधुनिकतम बाट एवं माप उपकरण उपलब्ध कराना, उच्च गुणवत्तायुक्त सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु प्रयोगशालाओं में सुधार करना और विशेषज्ञ उपलब्ध कराना भी शामिल है। राजस्थान में स्थित मान्यता प्राप्त निजी प्रयोगशाला 'यादव मेजरमेंट्स प्राईवेट लिमिटेड' उदयपुर है। विशिष्टता प्राप्त प्रयोगशाला भाभा ऑटोमिक रिसर्च सेन्टर (बार्क) कोटा में है।

निदेशक, कानूनी माप विज्ञान, भारत सरकार, उपभोक्ता मामलात विभाग से प्रयोगशालाओं द्वारा किए गए कार्यों के सम्बन्ध में सूचना मांगी गई थी जिसके बारे में उन्होंने अपने पत्र क्रमांक wm-19(2)2004 दिनांक 24 फरवरी, 2005 द्वारा सूचित किया कि यह सूचना उनके वेबसाइट www.fcamin.nic.in पर उपलब्ध है। उपभोक्ता आवश्यकता पड़ने पर सूचना प्राप्त कर सकते हैं।

(V) कार्य समूहों का गठन

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की दिनांक 16 जुलाई 2003 की बैठक में की गई अनुशंसा के आधार पर निम्न छह कार्य समूहों का गठन उपभोक्ता मंत्रालय में किया गया हैः

क्र.	कार्य समूह का नाम	स्थापन दिनांक	जून 2004 तक	अध्यक्ष/सचिव
1.	खाद्य सुरक्षा	1.10.2003	बैठकें आरंभ	महानिदेशक भारतीय मानक ब्यूरो निदेशक एवं हैड खाद्य एवं कृषि विभाग
2.	भ्रामक विज्ञापन	1.1.2004	बैठक आरंभ नहीं	अतिरिक्त सचिव (उपभोक्ता मामलात) निदेशक एवं हैड, स्टेण्डर्ड्स प्रमोशन उपभोक्ता मामलात जन समस्या विभाग
3.	औषध, भेषजीय (फार्मास्यूटीकल) एवं चिकित्सकीय उपकरण /औजार	7.1.2004	प्रथम बैठक 11.05.04	खाद्य एवं कृषि विभाग अतिरिक्त सचिव (उपभोक्ता मामलात)
4.	तम्बाकू उत्पादों से सम्बन्धित उपभोक्ता स्वास्थ्य एवं सुरक्षा	8.1.2004	प्रथम बैठक 12.05.04	प्रवर्तन विभाग आर.पी. यादव, भूतपूर्व लोकसभा सदस्य निदेशक एवं हैड
5.	नकली, जाली, अप्रमाणिक एवं निषिद्ध उत्पाद	12.1.2004	प्रथम बैठक	संयुक्त सचिव (उपभोक्ता मामले)
6.	निम्न नये अधिनियमों को बनाने तथा उपभोक्ता हितों से सम्बन्धित विद्यमान अधिनियमों में संशोधनों को प्रस्तावों में शामिल करने के लिए उदाहरणार्थ अ. उत्पाद दायित्व अधिनियम ब. संविदा अधिनियम की अनुचित शर्तें स. भवन निर्माता लाइसेन्सिंग मंडल अधिनियम द. सीटी बजाने वालों से सुरक्षा अधिनियम (व्हिसिल ब्लोअर्स प्रोटेक्शन एक्ट)	21.05.04	बैठक आरंभ नहीं	निदेशक एवं हैड उपाध्यक्ष, भारतीय कानून आयोग/निदेशक (कानून) भारतीय मानक ब्यूरो, मुख्यालय नई दिल्ली ।

टिप्पणी : जैसा कि उपर्युक्त विवरण से स्पष्ट है कि यह कार्य समूह अभी तक पूरी तौर से कार्य करने की स्थिति में नहीं हुए हैं और अभी तक इनकी प्रारंभिक बैठकें ही हो पाईं हैं जिससे उपभोक्ता हितार्थ की गई सिफारिशों आदि का विवरण उपलब्ध नहीं हो पाया।

(vi) **भारतीय मानक ब्यूरो**

1947 में संस्थापन के बाद से ही देश में वस्तुओं के उत्पादन में गुणता के मापदण्डों को प्रतिष्ठापित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो भारतीय मानकों के निर्धारण के कार्य में लगा हुआ है। ये मानक तकनीकी समितियों द्वारा तैयार किए जाते हैं, जिनमें विभिन्न हितों के प्रतिनिधियों का प्रतिनिधित्व होता है। ये प्रतिनिधि वैज्ञानिकों, प्रौद्योगिकीविद, निर्माता, क्रेता तथा उपभोक्ता आदि होते हैं। ब्यूरो ने अब तक 17500 से भी अधिक भारतीय मानक प्रकाशित किए हैं, जिनमें उत्पाद विशिष्टयाँ, परीक्षण पद्धतियां, रीति संहिताएँ, परिभाषिक शब्दावलियाँ इत्यादि शामिल हैं। जिनमें से लगभग 2500 भारतीय मानक सीधे आम उपभोक्ता के हितों से संबंधित हैं।

भारत का राष्ट्रीय मानक निकाय भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न क्षेत्रों में मानक बनाने का कार्य करता है। भारतीय मानक ब्यूरो, उत्पाद प्रमाणन योजना (आईएसआई मुहर) स्वर्णाभूषण की हालमार्किंग; आईएसओ 14000 श्रृंखला के अनुसार पर्यावरण प्रबंध-पद्धति; ईसीओ मार्किंग और शिकायत निवारण तंत्र भी चला रहा है।

भारतीय मानक ब्यूरो उपरोक्त सेवाएं देने में अधिकतम सावधानी बरतता है और इन पर सख्त निगरानी रखता है, लेकिन तब भी यह संभावना रहती है कि दी जा रही सेवाओं और भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रमाणित उत्पादों की गुणता से उपभोक्ता खुश ना हो ऐसे मामलों में उपभोक्ता सदैव निकटतम भारतीय मानक ब्यूरो कार्यालय में जन शिकायत निवारण अधिकारी के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। वे न केवल शिकायत के सही समय पर निवारण में आपकी सहायता करेंगे, बल्कि यह भी सुनिश्चित करेंगे कि उपयुक्त सुधारात्मक कार्यवाई की जाए ताकि भविष्य में फिर से ऐसी शिकायत न हो।

भारतीय मानक ब्यूरो के जयपुर स्थित कार्यालय से **राजस्थान** में मानकों के सम्बन्ध में सूचना मांगी गई थी जिसके उत्तर में उन्होंने अपने पत्र क्रमांक एमडीजेःसीएजी/899/दिनांक 31.06.2005 द्वारा सूचित किया कि इस सम्बन्ध में उनके विभाग की वेबसाइट www.bis.org.in को देखा जा सकता है। उपभोक्ता इसका उपयोग कर सकते हैं।

राजस्थान में 'कट्स' एवं अन्य स्वयंसेवी संस्थाएं भारतीय मानक ब्यूरो, जयपुर स्थित कार्यालय के सहयोग से उपभोक्ता जागृति शिविरों का आयोजन कर रही हैं।

(vii) **नागरिक अधिकार पत्र**

(अ) पृष्ठभूमि

दिसम्बर, 1996 में कन्ज्यूमर कोऑर्डिनेशन कोंसिल (उपभोक्ता संगठनों का राष्ट्रीय मंच) द्वारा दिल्ली में आयोजित एक राष्ट्रीय गोष्ठी में प्रधानमंत्री ने सिद्धान्त रूप से यह स्वीकार किया कि सरकार द्वारा दी जा रही सेवाओं को बेहतर और जवाबदेह बनाने के

लिए ''सिटीजन चार्टर'' बनाये जायेंगे, जिससे कि नागरिकों को एक अच्छा प्रशासन देना सुनिश्चित किया जा सके। सिद्धान्त रूप से यह एक बड़ा कदम था, इसे व्यावहारिक तौर पर कार्य रूप में परिणित करने के लिए देश के अग्रणी उपभोक्ता संगठनों ने एक राष्ट्रीय अभियान चलाया, जिसके परिणामस्वरूप विभिन्न सरकारी विभागों, निगमों तथा बोर्डों द्वारा नागरिक अधिकार पत्र प्रकाशित किये जा चुके हैं।

इन अधिकार पत्रों को जारी करवाने में स्वयंसेवी संस्थाओं की भूमिका को नकारा नहीं जा सकता।'कट्स' संस्था ने भी भारत सरकार से इनके बनाने से लेकर इनमें समय-समय पर सुधार करने हेतु लगातार प्रयास किये हैं।

(ब) भारत सरकार उपभोक्ता मामलात विभाग

भारत सरकार उपभोक्ता मामलात, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामलात विभाग) ने नागरिक अधिकार पत्र जारी किया है तथा सभी राज्यों के सरकारी विभागों से सम्बन्धित नागरिक अधिकार पत्र तैयार कर आम व्यक्ति के लिए जारी करने के राज्यों को निर्देश दिये हैं।

(स) उद्देश्य

नागरिक अधिकार पत्र जारी करने का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं एवं आम जन के हितार्थ उपभोक्ता मामलात विभाग की श्रेष्ठ नीतियां तथा प्रक्रिया बनाने एवं उनका क्रियान्वयन सुनिश्चित करने के प्रति सरकार की प्रतिबद्धता कायम करना है।

(द) राजस्थान में नागरिक अधिकार पत्र

राजस्थान सरकार ने भी केन्द्र के निर्देशानुसार नागरिक अधिकार पत्र जारी करने सम्बन्धी दिशा-निर्देश सभी विभागों को जारी किये हैं। उपभोक्ता मामलात विभाग के पत्र दिनांक 21.10.2004 द्वारा प्रेषित सूचना अनुसार अभी तक निम्न 55 विभागों ने अधिकार पत्र जारी किए हैं:

1. पंजीयन एवं मुद्रांक विभाग, राजस्थान अजमेर
2. खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, राजस्थान, जयपुर
3. राजस्व विभाग
4. स्थानीय निकाय विभाग
5. परिवहन विभाग
6. चिकित्सा एवं स्वास्थ्य तथा सम्बन्धित अस्पताल
7. सवाई मानसिंह मेडिकल कॉलेज व अस्पताल, जयपुर

8. जवाहर लाल नेहरू मेडिकल कॉलेज, अजमेर
9. मनोरोग केन्द्र एवं मानसिक अस्पताल, जयपुर
10. सर पदमपत मातृ एवं शिशु स्वास्थ्य संस्थान, जयपुर
11. वक्ष एवं क्षय रोग अस्पताल, जयपुर
12. महिला चिकित्सालय, जयपुर
13. जनाना अस्पताल, जयपुर
14. चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवाएं (ई.एस.आई.), राजस्थान, जयपुर
15. पुलिस विभाग
16. राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम, जयपुर
17. श्रम विभाग
18. फैक्ट्रीज एवं बॉयलर विभाग
19. भूमि एवं भवन कर विभाग
20. वाणिज्य कर विभाग
21. भ्रष्टाचार निरोधक ब्यूरो, राजस्थान, जयपुर
22. कमांड क्षेत्र विकास एवं जल उपभोग विभाग
23. खान एवं भूगर्भ विभाग
24. साक्षरता एवं प्रोढ़ शिक्षा विभाग, राजस्थान, जयपुर
25. सिंचाई विभाग, राजस्थान, जयपुर
26. पशुपालन विभाग
27. जयपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड, जयपुर (जयपुर डिवीजन)
28. राज्य बीमा एवं सामान्य प्रावधायी निधि विभाग
29. गृहरक्षा एवं नागरिक उड्डयन विभाग
30. उपनिवेश विभाग
31. जयपुर विकास प्राधिकरण
32. महिला एवं बाल विकास विभाग
33. माध्यमिक शिक्षा विभाग
34. संभागीय आयुक्त कार्यालयों के नागरिक अधिकार पत्र
35. उच्च शिक्षा
36. पंचायती राज विभाग
37. तकनीकी शिक्षा विभाग
38. सार्वजनिक निर्माण विभाग
39. कृषि विपणन विभाग
40. निस्तारण (सेटलमेंट) विभाग
41. ग्रामीण विकास विभाग

42. जल एवं भू-संरक्षण निदेशालय
43. मत्स्य विभाग
44. सहकारिता विभाग
45. नियोजन विभाग
46. कृषि विपणन बोर्ड
47. जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी विभाग
48. राजस्थान राज्य औद्योगिक विकास एवं विनियोग निगम लिमिटेड (रीको), जयपुर
49. उद्योग विभाग, जयपुर
50. राजस्थान वित्त निगम, जयपुर
51. लघु बचत विभाग
52. विद्युत निरीक्षणालय, राजस्थान, जयपुर (इलेक्ट्रिकल इन्सपेक्टर, राजस्थान, जयपुर)
53. कृषि विभाग, राजस्थान, जयपुर
54. वन विभाग
55. निदेशक, प्राथमिक शिक्षा, राजस्थान, जयपुर

(य) अधिकार पत्रों के क्रियान्वयन की स्थिति

राज्य सरकार की नीति एवं उपभोक्ता संस्थाओं के लगातार दबाव के परिणामस्वरूप नागरिकों को उत्तरदायी, जवाबदेह तथा पारदर्शी शासन देने के उद्देश्य से सरकार ने आवश्यक सेवाओं सहित उपरोक्त 55 विभागों के नागरिक अधिकार पत्र (सिटीजन चार्टर) जारी किए हैं।

इन नागरिक अधिकार-पत्रों के माध्यम से विभागों ने अपनी सेवाओं के लिए कुछ मानक निर्धारित किये हैं जिससे नागरिकों को दी जा रही सेवाओं में गुणात्मक सुधार हो सके। विभागों द्वारा नागरिक अधिकार पत्रों के प्रकाशन का उद्देश्य आज की लचर व्यवस्था, खासतौर पर उन विभागों की जहाँ पर नागरिकों का ज्यादा काम पड़ता है, को दुरुस्त करने की एक कोशिश है। जिससे कि शासन नागरिकों के प्रति संवेदनशील हो सके। आम नागरिकों को अन्तहीन तथा जटिल सरकारी प्रक्रिया से निजात मिल सके। सरकारी विभागों द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्रों का प्रभाव आम जनता पर देखते हैं तो पाते हैं कि विभिन्न विभागों द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्र विभागों की फाइलों तक ही सीमित होकर रह गए हैं। नागरिकों तक इनकी पहुँच नहीं हो पाई है। इसके साथ ही कई विभागों ने नागरिक अधिकार पत्र जारी करने के बजाए विभाग का प्रतिवेदन ही जारी कर दिया है। इससे नागरिक इन अधिकार पत्रों का पूर्ण उपयोग नहीं कर पा रहे हैं तथा उनको अपने अधिकारों के बारे में जानकारी प्राप्त नहीं हो पा रही है। इससे नागरिक अधिकार पत्रों से जनता को उसके अधिकार दिलवाने की मूल भावना धूमिल होती नजर आ रही है।

उपभोक्ता संस्थाओं एवं स्वैच्छिक संगठनों को पुनः इसके लिए एक अभियान चलाए जाने की आवश्यकता प्रतीत होती है ताकि नागरिक अपने अधिकारों की जानकारी प्राप्त कर उनको हासिल कर सकें। साथ ही यह दबाव बनाना पड़ेगा कि प्रत्येक विभाग अधिकार पत्र को अपने सूचना पटल पर लगाए तथा समाचार पत्रों में उनको प्रकाशित करे। इसी से जनता इनके प्रति जागरूक हो सकेगी।

क्या कहते हैं - क्रियान्वयन अधिकारी?

उपभोक्ताओं की स्थिति के बारे में राजस्थान के समस्त जिला रसद अधिकारियों से एक सर्वेक्षण फार्म के माध्यम से सूचना प्राप्त की गई थी। उसके उत्तर में चार जिला रसद अधिकारियों ने सूचना प्रेषित की। उसका प्रश्नवार उत्तर जैसा उन्होंने दिया है, हूबहू नीचे दिया जा रहा हैः

1. आपके जिले में उपभोक्ता जागरूकता का क्या स्तर है?

जिला रसद अधिकारी, अजमेर - पर्याप्त
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - पर्याप्त
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - पर्याप्त
जिला रसद अधिकारी, जयपुर - अपर्याप्त

2. वर्ष 2001-02 से 2004-05 के दौरान आपके कार्यालय में सीधे कितनी शिकायतें उपभोक्ताओं की ओर से प्राप्त हुई हैं? उनमें कितनी शिकायतों का निपटारा किया तथा कितनी बकाया हैं? वर्ष वार विवरण दें ?

जिला रसद अधिकारी, अजमेर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी सवाई माधोपुर - उपभोक्ताओं द्वारा इस कार्यालय में प्राप्त होने वाली शिकायतें सार्वजनिक वितरण प्रणाली से सम्बन्धित होती है एवं इनकी जांच 7-10 दिवस की अवधि में की जाती है। उपभोक्ता अधिकार हनन सम्बन्धी कोई शिकायत गत 4 वर्षों में प्राप्त नहीं हुई है।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर

	2001	2003	2004	2005
प्राप्त शिकायतें	1	2	3	-
निपटारा किया	1	2	3	-
बकाया	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर -

अवधि	प्राप्त शिकायत	निस्तारित
16.8.2002 से 31.12.2002	178	नियमानुसार निस्तारित
1.1.2003 से 31.12.2003	348	नियमानुसार निस्तारित
1.1.2004 से 18.8.2004	257	नियमानुसार निस्तारित
21.3.2005 से 5.11.2005	368	नियमानुसार निस्तारित
9.11.2005 से 31.12.2005	134	नियमानुसार निस्तारित

3. **उक्त प्राप्त शिकायतों का कितने समय में निपटारा किया गया, वर्ष वार विवरण दें?**

जिला रसद अधिकारी अजमेर - प्राप्त शिकायतों का शीघ्र निपटारा करवाया गया। वर्तमान में निस्तारण हेतु कोई प्रार्थना पत्र लम्बित नहीं है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - सभी प्राप्त शिकायतों का सात रोज के भीतर-भीतर निस्तारण हेतु सम्बन्धित विभाग को भेजी गई।

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - नियमानुसार एवं समयानुसार

4. **शिकायतों के समाधान करने में आपको कौन-कौनसी समस्याएं रहती हैं?**

जिला रसद अधिकारी अजमेर - शिकायतों का शीघ्र निस्तारण किये जाने बाबत् उद्योग विभाग एवं चिकित्सा विभाग के निरीक्षकों द्वारा संयुक्त जांच में समय लिया जाता है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - सार्वजनिक वितरण प्रणाली से सम्बन्धित शिकायतों की जांच के दौरान शिकायतकर्ताओं द्वारा प्रमाण उपलब्ध कराने में पर्याप्त सहयोग नहीं दिया जाता।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

5. **क्या आपके जिले में जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद् का गठन किया गया है?**

जिला रसद अधिकारी, अजमेर - हाँ

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - हाँ

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - हाँ

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - हाँ

(अ) यदि हाँ, तो इसकी बैठक गत 3 वर्ष में कितनी बार आयोजित की गई?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - निर्धारित समय में हो रही है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- 2002 में 5, 2003 में 3, 2004 में 3
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक का आयोजन किया गया।
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- वर्ष 2001 से 2005 तक 8 बैठकें आयोजित की गई।

(ब) परिषद् द्वारा उक्त अवधि में की गई सिफारिशों का विवरण संलग्न करें।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- जिला उपसंरक्षण की बैठकों में सम्बन्धित विभागों से उपभोक्ताओं की शिकायतों का तत्काल निराकरण करने एवं उपभोक्ता शिकायतों के संवेदनशील रहने की अपेक्षा की जाती है।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- कोई जवाब नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- हां
जिला रसद अधिकारी, अजमेर	- कोई जवाब नहीं

6. **(अ) जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद के कौन-कौन से विभाग/संस्थाएं सदस्य हैं? क्या बैठक में सभी सम्बन्धित विभागों के प्रतिनिधियों की उपस्थिति रहती है?**

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- सभी सम्बन्धित विभाग उपस्थित रहते हैं। जागरूक उपभोक्ता प्रतिनिधि व उपभोक्ता संगठन भी भाग लेते हैं।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- खाद्य, उद्योग, चिकित्सा, पुलिस, शिक्षा, कृषि, सार्वजनिक निर्माण विभाग, जनस्वास्थ्य अभियांत्रिक विभाग, विद्युत, सहकारिता, परिवहन, समाज कल्याण, आवासन मंडल, स्थानीय निकाय, आयल कम्पनी, भारतीय खाद्य निगम, पंचायती राज संस्थाएं, जिला प्रमुख, प्रधान, एम.एल.ए., एम.पी विभागीय अधिकारी व प्रतिनिधि उपस्थित होते हैं। जन प्रतिनिधियों की उपस्थिति कम रहती है।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद के विभागों/संस्थाओं के सदस्यों की सूचि संलग्न है। सम्बन्धित सभी विभागों के प्रतिनिधि उपस्थित नहीं होते हैं?
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- संभागीय आयुक्त, जिलाधीश, पुलिस अधीक्षक, जिला प्रमुख, समस्त सांसद, समस्त विधानसभा सदस्य, पंचायत समितियों के प्रधान, एक अधिवक्ता, एक चिकित्सक, महिला सामाजिक

कार्यकर्ता, एक अध्यापक, स्वैच्छिक संगठनों के सदस्य, बाट एवं माप अधिकारी, जिला शिक्षा अधिकारी, उद्योग विभाग के निदेशक व सहायक निदेशक आदि उपस्थित रहते हैं। बाद में आंशिक संशोधन कर सभी जिलों की जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद में जिलाधीश को अध्यक्ष नामित किया गया।

(ब) यदि नहीं, तो क्या कार्यवाही की जाती है?

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - उपभोक्ता संरक्षण परिषद में अनुपस्थित सदस्यों के बैठक में उपस्थित होने हेतु लिखा जाकर अनुपस्थिति का कारण पूछा जाता है। आइन्दा बैठक में उपस्थिति हेतु निर्देश दिए जाते हैं।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, अजमेर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

(स) क्या उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के सभी सदस्य पदों पर नियुक्तियां हैं? यदि नहीं, तो कितने पद कब से रिक्त हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - है

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

7 **(अ) आपके जिले में यदि खाद्य पदार्थों में मिलावट होने की शिकायतें आती हैं, तो आप तुरंत प्रभाव से क्या कार्यवाही करते हैं?**

जिला रसद अधिकारी अजमेर - जांच तत्काल की जाती है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी को जांच कर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित की जाती है।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - खाद्य पदार्थों में मिलावट की शिकायतें मिलने पर अग्रिम कार्यवाही हेतु मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी जोधपुर को भेजी जाती है।

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

(ब) खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए आपका विभाग क्या कार्यवाही करता है?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - समय-समय पर जांच कार्य, प्रचार-प्रसार किया जाता है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - पीडीएस के अंतर्गत वितरण किये जा रहे खाद्यान्न की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए एफ.सी.आई. से प्राप्त होने वाले गेहूं का निरीक्षण किया जाता है।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

8. किसी भी उपभोक्ता वस्तु के माप-तौल में कमी होने पर आप क्या कार्रवाई करते हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - बांट माप विभाग द्वारा प्रकरण बनाया जाता है।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - माप-तोल सम्बन्धी अधिकार इस कार्यालय के अधीनस्थ स्टाफ को नहीं है। एफ.आर.एस. के बाट, माप नियमित रूप से प्रमाणित हैं इसकी जांच निरीक्षण के समय की जाती है।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - किसी भी उपभोक्ता वस्तु के माप-तोल में कमी होने पर बाट एवं माप विभाग को कार्यवाही हेतु लिखा जाता है।

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

9 (अ) क्या आप जिले में कार्यरत उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाओं से संतुष्ट हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - हां

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - हां

(ब) क्या आपने उपभोक्ता संस्थाओं को आप द्वारा संचालित गतिविधियों में शामिल किया है?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - हां

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - नहीं

10. क्या आप सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को जागरूक करने के प्रयासों से संतुष्ट हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - हां

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - हां

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - हां

11. क्या आप उपभोक्ता परिवादों के मामले में अधिवक्ता की कानूनी सेवा लेना आवश्यक/उचित समझते हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - नहीं
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - नहीं
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर - हां

12 (अ) क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कमियों के बारे में जानकारी हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर - हां
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - हां
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर - नहीं

(ब) यदि हाँ, तो उन कमियों का संक्षेप में उल्लेख करें।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - (1) जिलामंच/राज्य आयोग में प्रस्तुत होने वाले परिवादों के शीघ्र निस्तारण के उद्देश्य से जिला व राज्य स्तर पर समिति गठित हो, यह समिति वादी/परिवादी को बुलाकर समझाइश के आधार पर निर्णय करने में सक्षम हो तथा निर्णय दोनों पक्षों को मान्य न होने पर परिवाद दर्ज हो। (2)अधिवक्ता की उपस्थिति प्रतिबंधित की जावे।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं
जिला रसद अधिकारी, अजमेर - कोई जवाब नहीं

13. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार की सक्रिय भूमिका निभाने और उपभोक्ता आंदोलन को गति देने के लिए आपने क्या प्रयास किये? कृपया उल्लेख करें।

जिला रसद अधिकारी अजमेर - समय-समय पर विद्यालयों में उपभोक्ता क्लब, निरीक्षण एवं रैलियों का आयोजन एवं गोष्ठियां आयोजित की गई।

जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर - स्कूलों में स्थापित उपभोक्ता क्लबों की बैठकों में भाग लेकर छात्र/छात्राओं को विभिन्न प्रावधानों की जानकारी दी गई, छात्र-छात्राओं की निबन्ध, क्विज प्रतियोगिताओं का आयोजन के साथ ग्रामीण

	क्षेत्र के उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के उद्देश्य से एनजीओ के सहयोग से सभाओं का आयोजन कराया।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- समय-समय पर 'शुद्ध के लिए युद्ध' अभियान चालकर वस्तुओं की शुद्धता के बारे में उपभोक्ताओं को जानकारियां दी गई।
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- कोई जवाब नहीं

14. उक्त आइटम 13 के बारे में आपके क्या सुझाव हैं? संक्षेप में बताएं।

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- स्वयं सेवी संगठनों द्वारा जो गतिविधियां की जाती हैं उसमें वित्तीय कठिनाई होती है। अतः पर्याप्त वित्तीय सहायता सरकारी स्तर पर एवं निजी स्तर पर उपलब्ध कराना आवश्यक है।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- स्वयं सेवी संस्थाओं की उपभोक्ता शिक्षण में महत्ती भूमिका है। अतः संगठनों को ग्रामीण क्षेत्र में उपभोक्ता जागरूकता के प्रयास करने होंगे तथा राज्य सरकार द्वारा ग्रामीण क्षेत्र में कार्यरत कर्मचारियों को इन संगठनों के माध्यम से विभिन्न प्रावधानों की जानकारी दिया जाना अपेक्षित है। स्वयं सेवी संगठनों के कार्यक्रमों में कर्मचारियों की उपस्थिति आवश्यक होनी चाहिए।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- कोई जवाब नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- कोई जवाब नहीं

15. आपके जिले में कितने उपभोक्ता क्लब कहां-कहां स्थापित किए गए हैं? सूची संलग्न करें।

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- 15 उपभोक्ता क्लब हैं।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- 15 उपभोक्ता क्लब हैं।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- 15 उपभोक्ता क्लब हैं।
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- 70 उपभोक्ता क्लब हैं।

16. उपरोक्त क्लबों द्वारा क्या-क्या गतिविधियां की गईं, उनका संक्षेप में उल्लेख करें।

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- रैली, संगोष्ठि, निबन्ध प्रयोगिता व प्रदर्शनी लगाई गई व नियमित मासिक बैठकें की गईं।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- मासिक बैठकों में सदस्य छात्रों को जानकारी देना तथा छात्र/छात्राओं की निबन्ध/पहेली प्रतियोगिताएं आयोजित कर इसमें रुचि जागृत की गई।

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	-	उपभोक्ता क्लबों द्वारा माह में एक बैठक का आयोजन कर छात्रों को उपभोक्ता के अधिकारों की जानकारी दी गई।
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	-	उपभोक्ता क्लबों द्वारा माह में बैठक का आयोजन करना, छात्रों को उपभोक्ता के अधिकारों की जानकारी देना, रैली, प्रतियोगिताएं आदि गतिविधियां की गई, जिसमें आमंत्रित जनप्रतिनिधि, जन साधारण व्यक्ति एवं महिलाओं की भागीदारी रही।

17. आपके विभाग द्वारा उपभोक्ता हितार्थ कौन-कौन सी योजनाएं चलाई जा रही हैं तथा उनकी क्या स्थिति है? कृपया प्रत्येक योजना का उल्लेख करें।

जिला रसद अधिकारी अजमेर	-	(1) उपभोक्ता सूचना परामर्श केन्द्र की स्थापना जिला परिषद अजमेर में की गई (2) उपभोक्ता क्लबों की स्थापना (3) अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्था मसूदा द्वारा राष्ट्रीय स्तर पर प्रचार-प्रसार कार्य किया गया।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	-	विभाग द्वारा उपभोक्ता शिक्षण के क्रम में जिले में 15 माध्यमिक, उच्च माध्यमिक विद्यालयों में क्लब स्थापित कर छात्रों को शिक्षित किया गया। सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अंतर्गत गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवारों को अनुदानित दरों पर खाद्यान्न, चीनी उपलब्ध कराई गई। अत्यन्त गरीब परिवारों को विशेष अनुदानित दर पर खाद्यान्न उपलब्ध कराया है। 35 किलोग्राम गेहूं प्रतिमाह वृद्ध व्यक्तियों के लिए वृद्धावस्था पेंशन से लाभान्वित न होने वाले को तथा 10 किलोग्राम गेहूं अन्नपूर्णा योजनान्तर्गत निशुल्क प्रतिमाह उपलब्ध कराया जाता है।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	-	कोई जवाब नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	-	कोई जवाब नहीं

18. आपके विभाग द्वारा जारी नागरिक अधिकार-पत्र के सम्बन्ध में क्या उपभोक्ताओं की जागरूकता का स्तर बढ़ा है?

जिला रसद अधिकारी अजमेर	-	हां
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	-	नहीं

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- हां
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- हां

19. क्या नागरिक अधिकार-पत्र के माध्यम से उपभोक्ता जानकारी प्राप्त कर रहे हैं?

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- हां
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- नहीं
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- हां
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- हां

20. क्या आपके विभाग द्वारा उपभोक्ताओं से सम्बन्धित सूचना वेबसाइट पर उपलब्ध करवाई गई है?

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- नहीं
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- नहीं
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- नहीं
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- नहीं

21. आप द्वारा उपभोक्ता हितार्थ अन्य कोई कदम उठाये गये हैं तो उनका संक्षेप में ब्यौरा दें।

जिला रसद अधिकारी अजमेर	- पुष्कर मेले में राष्ट्रीय स्तर पर 7 दिवसीय उपभोक्ता जागरूकता प्रदर्शनी लगाई जाती है।
जिला रसद अधिकारी, सवाई माधोपुर	- लक्षित परिवारों को आवंटित वस्तुओं का यथासमय सम्बन्धित को उपलब्ध कराने के उद्देश्य से राशन टिकिट उपभोक्ता को जारी किये गये हैं। उपभोक्ता को यह टिकिट प्राप्त करने पर खाद्यान्न देय होता है। इस योजना से अन्य व्यक्ति द्वारा खाद्यान्न दुरुपयोग में कमी आई है।
जिला रसद अधिकारी, जोधपुर	- 24 दिसम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस एवं 15 मार्च 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' के अवसर पर रैलियां निकालकर उपभोक्ताओं को जागृत करने हेतु जानकारी दी जाती है। जिन-जिन आवश्यक वस्तुओं पर नियंत्रण है उनको उचित दर व समय पर उपभोक्ताओं को मिले, समय-समय पर कार्यवाही की जाती है।
जिला रसद अधिकारी, जयपुर	- कोई जवाब नहीं

अध्याय-4

उपभोक्ता संस्थाओं के प्रयास

भारत में उपभोक्ता जागृति

वर्तमान स्वरूप में उपभोक्ता आंदोलन ने गति वर्ष 1960 के बाद ही पकड़ी। सन् 1966 में मुम्बई में गृहणियों द्वारा स्थापित 'कन्ज्यूमर्स गाइडेंस सोसायटी ऑफ इंडिया' सर्वप्रथम प्रभावी उपभोक्ता संगठन के रूप में सामने आया। इस संगठन ने उपभोक्ताओं से सम्बन्धित मुद्दे उठाने के साथ सूचना देने के लिए एक पत्रिका 'कीमत' का प्रकाशन भी शुरू किया।

1980 के दशक के आते आते उपभोक्ता आन्दोलन ने एक जन आन्दोलन का स्वरूप ले लिया, जिसमें उपभोक्ता संस्थाओं का सक्रिय योगदान रहा। गत शताब्दी की समाप्ति पर कई हजार उपभोक्ता संस्थाओं की स्थापना हो चुकी थी तथा उनमें से बहुत सी संस्थाएं उपभोक्ता हितार्थ पूर्ण समर्पित भाव से सेवा कार्य कर रही हैं।

1986 में भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित हुआ। इसके बाद उपभोक्ता संरक्षण को बल मिला तथा उपभोक्ता संस्थाओं की संख्या में तेजी से बढ़ोतरी हुई। वास्तव में अधिनियम पारित होने के बाद ही उपभोक्ता को अधिकार मिले, न्याय प्राप्त करने के लिए विभिन्न स्तरों पर मंचों का गठन हुआ तथा सेवा प्रदाता/व्यापारी की सोच में परिवर्तन आया।

कुछ अखिल भारतीय स्तर की संस्थाएं, जिन्होंने उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने, उपभोक्ता अधिनियम को लागू करवाने आदि में सक्रिय एवं महत्वपूर्ण भूमिका अदा की, उनका विवरण निम्न प्रकार है:

क्र.	स्थापना वर्ष	संगठन/परिसंघ का नाम
	(प्रथम चरण)	
1.	1966	भारतीय उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति (GCSI), मुम्बई
2.	1970	कर्नाटक उपभोक्ता सेवा समिति, बैंगलोर
3.	1973	विशाखा उपभोक्ता परिषद्, विशाखापटनम (आन्ध्र प्रदेश)
4.	1974	अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत, हैदराबाद
5.	1974	नागरिकों का कार्रवाई समूह (CAG), चेन्नई
6.	1975	मुम्बई ग्राहक पंचायत (MGP), मुम्बई
7.	1978	उपभोक्ता शिक्षा एवं शोध केन्द्र (CER), अहमदाबाद
8.	1978	भारतीय उपभोक्ता संगठन परिसंघ (IFCO)
9.	1979	नागरिकों का मंच, हुबली
10.	1980	जाग्रत ग्राहक, बड़ोदा
	(द्वितीय चरण)	
11.	1983	कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (CUTS), जयपुर
12.	1983	उपभोक्ता शिक्षा हितार्थ स्वयंसेवी संगठन (VOICE), नई दिल्ली
13.	1983	बिनती, नई दिल्ली
14.	1990	अखिल भारतीय उपभोक्ता कार्रवाई नेटवर्क (AICAN)
15.	1990	भारतीय उपभोक्ता संगठनों का परिसंघ, नई दिल्ली
16.	1992	उपभोक्ता समन्वय परिषद (CCC), नई दिल्ली

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थाओं की भूमिका

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थाओं की शुरूआत 1980 के दशक में हुई । प्रदेश की प्रमुख उपभोक्ता संस्था कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर का उल्लेख आरंभ में किया जा चुका है। इस संस्था ने न केवल प्रदेश में अपितु राष्ट्रीय व अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर भी अपनी पहचान बनाई है। साथ ही संस्था ने राजस्थान में उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने में भी प्रभावी भूमिका निभाई है।

प्रदेश के अन्य महत्वपूर्ण संस्थाओं में कन्ज्यूमर एक्शन नेटवर्क सोसायटी, जयपुर; मारुति सेवा समिति, उदयपुर; उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति, जोधपुर; अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा; कन्ज्यूमर लीगल हेल्प सोसायटी, सवाईमाधोपुर; उपभोक्ता संरक्षण समिति, बीकानेर प्रमुख हैं।

इन संस्थाओं ने राजस्थान में प्रभावी ढ़ंग से उपभोक्ता आंदोलन को गति दी तथा प्रभावी पहल करते हुए प्रदेश में उपभोक्ता आंदोलन को जन व्यापी बनाया। वर्तमान में प्रदेश में 500 से अधिक उपभोक्ता संस्थाएं कार्य कर रही हैं, इनमें सक्रिय रूप से कार्य कर रही संस्थाओं की सूची अनुलग्नक-2 में उपलब्ध है। ये संस्थाएं उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने के साथ-साथ उनके हितार्थ अलग-अलग मुद्दों को विभिन्न स्तरों पर उठाती रही हैं। इनके प्रयासों के फलस्वरूप आज उपभोक्ता पहले से बहुत अधिक जागरूक होने के साथ अपने अधिकारों को प्राप्त करने के लिए संघर्ष हेतु तत्पर है।

किसी एक की तुलना से समूह, विशेषकर मान्यता प्राप्त समूह (उपभोक्ता संगठन), अधिक शक्तिशाली और प्रभावी होता है। जब एक मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता के शोषण की समस्याओं को उजागर करता है तो सरकार और उद्योग अर्थात् उत्पादक और निर्माता भी उसकी बात को सुनने के लिए मजबूर होते हैं। अतः उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका बड़ी महत्वपूर्ण होती है।

उपभोक्ताओं की अपेक्षा उपभोक्ता संगठन इसलिए भी अधिक प्रभावी होते हैं क्योंकि वे उपभोक्ता संरक्षण कानून का बारीकी से अध्ययन किए हुए होते हैं और उपभोक्ता अधिकारों का उन्हें पूर्ण ज्ञान होता है।

अतः जब उपभोक्ता तथा गैर-सरकारी संगठन एक-दूसरे से हाथ मिलाकर चलते हैं तो उपभोक्ता अपने लक्ष्य को आसानी से प्राप्त कर लेता है और शोषण का शिकार होने से बच जाता है अथवा शोषित हो जाने की स्थिति में मुआवजा या क्षतिपूर्ति प्राप्त करने में सफल होता है। अतः उपभोक्ता संगठनों की भूमिका उपभोक्ता हितों के संरक्षण में बहुत महत्वपूर्ण होती है।

उपभोक्ता संस्थाओं की सीमाएं

किसी भी संगठन के संचालन के लिए धन की आवश्यकता होती है, परंतु इन उपभोक्ता संस्थाओं के पास अपने सदस्यों से प्राप्त होने वाला वार्षिक सदस्यता शुल्क तथा अनुदान ही होता है। वित्तीय संसाधनों के अभाव में ये अपने कार्य को सुचारू रूप से चलाने में असमर्थ हैं। फिर भी इन संस्थाओं का सामाजिक उत्थान, उपभोक्ताओं की समस्याओं का निराकरण, सरकार की विभिन्न क्षेत्रों में नीतियों को बनाने, विकास के कार्य करने आदि में महत्वपूर्ण योगदान रहा है। चूंकि अकेले हाथों सरकार सभी कार्यों को पूर्ण करने में सक्षम नहीं है अतः अब इन संस्थाओं की भागीदारी सुनिश्चित करने के प्रयास किए जा रहे हैं। सरकार को आने वाले समय में आम व्यक्ति से जुड़ी इन संस्थाओं की जन समस्याओं का समाधान करने एवं विकास कार्यों में सक्रिय भागीदारी सुनिश्चित करनी चाहिए।

उपभोक्ता संस्थाएं आवश्यक क्यों?

आज का उपभोक्ता अनेक प्रकार की समस्याओं से घिरा हुआ है और अकेले वह इन सब पर पार नहीं पा सकता। ऐसे में संगठित होकर प्रयास करना ही श्रेयस्कर होता है क्योंकि एकता में शक्ति होती है।

संगठन की शुरूआत कुछ उत्साही लोगों द्वारा ही संभव होती है। जब कोई वर्तमान दशा से दुखी या क्रुद्ध होता है तो वो ही व्यक्ति समाज में बदलाव की पहल करता है। अपने मित्रों व पड़ौसियों से बातचीत कर समान रुचि रखने वालों को साथ लेकर समस्या के समाधान के लिए उचित योजना बनाता है। ऐसे व्यक्तियों की सभा आयोजित कर समान समस्याओं या मुद्दों पर गहराई से चिंतन किया जाता है और संभावित उपायों को खोजा जाता है।

यदि समान रुचि रखने वाले व्यक्ति मिलकर प्रयास करते हैं तो सभी उपभोक्ताओं की समस्याओं का हल प्रभावी ढ़ंग से संभव हो जाता है, यही इन संस्थाओं के गठन का मुख्य उद्देश्य है।

उपभोक्ता संस्थाओं की गतिविधियां

उपभोक्ता संबंधी गैर-सरकारी स्वैच्छिक संगठन उपभोक्ता आंदोलन को आगे बढ़ाने का कार्य करते हैं तथा लोगों को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित ही नहीं करते वरन् उपभोक्ता को शक्तिशाली बनाने में मदद भी करते हैं।

गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ताओं और सरकार के बीच एक कड़ी का काम करते हैं। ये संगठन दूर-दूर स्थित संस्थाओं और लोगों के बीच संबंध स्थापित करने में सहायकहोते हैं। ये सरकारी नीतियों की व्याख्या कर उन्हें उपभोक्ताओं के अनुरूप बनाने का प्रयास भी करते हैं। ये गैर-सरकारी उपभोक्ता संगठन विभिन्न कार्यक्रमों जैसे-संगोष्ठियों, कार्यशालाओं, प्रदर्शनियों द्वारा उपभोक्ताओं में वांछित सूचनाओं का प्रसार करते हैं। समय-समय पर पोस्टर जारी कर तथा पैम्फलैट्स द्वारा भी उपभोक्ता शिक्षा के कार्य को बढ़ाते हैं।

अपने स्तर पर विभिन्न ब्रांड की वस्तुओं की तुलनात्मक जांच स्वतंत्र रूप से करके ये उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं को शिक्षित कर उनके अधिकारों के संरक्षण में सहायक होते हैं।

उत्पादकों और निर्माताओं द्वारा सताये और शोषित लोगों की ओर से गैर-सरकारी संगठन कानून तोड़ने वाले उत्पादकों और निर्माताओं के विरुद्ध कानूनी कदम उठाने की शुरुआत भी करते हैं।

उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने की दिशा में ये गैर-सरकारी संगठन अहम् और महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये अपने प्रकाशनों के माध्यम से सूचनाओं का प्रसार कर उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन भी नियमित रूप से करते रहते हैं जिसकी वजह से उपभोक्ताओं और इन संगठनों के बीच आपसी विश्वास उत्पन्न होता है।

उपभोक्ता संरक्षण अभियान एक प्रकार से समाज सुधार आंदोलन है जो शोषित, कमजोर और वंचित वर्ग को उसके अधिकार दिलवाने में अहम् भूमिका निभाने का कार्य कर रहा है। जब उपभोक्ता समूह अथवा उपभोक्ता संगठन एक निश्चित आकार एवं शक्ति प्राप्त कर लेता है तो वह समाज को उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं और हितों के प्रति जवाबदेह बनाने के कार्य को अंजाम देने की दिशा में चल पड़ता है।

उपभोक्ता संगठनों द्वारा चलाई जा रही गतिविधियों के सार्थक परिणाम तभी मिलते हैं जब ये संगठन उपभोक्ताओं में अपनी विश्वसनीयता भी बनाये रखें। विश्वसनीयता एक महत्वपूर्ण तत्व है जो उपभोक्ता संगठन को सफलता व शक्ति प्रदान करता है। जिसके बलबूते पर वह उपभोक्ताओं की जरूरतों व हितों को प्रभावी ढ़ंग से प्रतिनिधित्व कर सकता है।

उपभोक्ता संगठनों द्वारा विश्वसनीयता प्राप्त करने के कई आधार होते हैं जिनमें मुख्य रूप से विशाल सदस्यता, सरकारी मान्यता और मजबूत आर्थिक आधार सम्मिलित हैं। विशाल सदस्यता लोकप्रियता का प्रतीक है। विश्वसनीयता अर्जित करने में उपभोक्ता संगठन का बिना किसी दबाव में आये स्वतंत्र रूप से कार्य करने तथा निष्पक्ष ढ़ंग से प्रमाणिक गुण हैं, फिर चाहे वह संगठन राष्ट्रीय स्तर का हो अथवा अंतराष्ट्रीय स्तर का।

विभिन्न उपभोक्ता संगठनों की कार्यशैली में भी अंतर होता है। कुछ प्राथमिक रूप से विशिष्ट समूहों जैसे रेल यात्रियों अथवा केबल उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों के लिए कार्य करते हैं, कुछ वस्तुओं और सेवाओं के तुलनात्मक अध्ययनों व जांच के कार्य पर ध्यान केन्द्रित करते हैं और कुछ उपभोक्ताओं को शिक्षित और जागरूक करने पर जोर देते हैं अथवा कुछ संगठन समय-समय पर इन सभी मुद्दों पर उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण पर क्रियाशील होते हैं।

उपभोक्ता संगठन की कार्यप्रणाली में शोषित उपभोक्ताओं को अपने स्तर पर क्षतिपूर्ति प्राप्त करने में सहायता प्रदान करना भी है और उनकी ओर से ये संगठन उपभोक्ता न्यायालयों से भी न्याय दिलवाने और निःशुल्क विधिक सहायता प्रदान करने का कार्य भी करते हैं।

राजस्थान में कुछ सफल प्रयास

राज्य में स्थापित प्रमुख उपभोक्ता संगठनों से हमने उनके द्वारा उपभोक्ता हितार्थ किये गये कुछ सफल प्रयासों का ब्यौरा मांगा था, उनमें कुछ संस्थाओं ने ही उत्तर प्रेषित किये हैं, जिनके महत्वपूर्ण प्रयासों का विवरण निम्न प्रकार हैः

पीपुल्स यूनियन फॉर सिविल लिबर्टीज की याचिका पर केन्द्र से जवाब तलब

संस्था की याचिका पर सुप्रीम कोर्ट ने केन्द्र सरकार को नोटिस जारी कर अटार्नी जनरल सोली जे. सोराबजी से केन्द्र द्वारा देश में गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवारों की सूची में की गई छंटनी के बारे में कारण बताने के लिए कहा।

सुप्रीम कोर्ट ने गरीबी रेखा के नीचे के लोगों के लिए 'काम के बदले अनाज योजना' में अनाज की आपूर्ति कम किए जाने के आरोप पर भी केन्द्र सरकार से स्पष्टीकरण मांगा।

कन्ज्यूमर लीगल हेल्प सोसायटी, सवाई माधोपुर

संस्था द्वारा सवाई माधोपुर जिले के रणथम्भोर अभयारण्य क्षेत्र में वन्य जीवों की लगातार घटती संख्या को लेकर राजस्थान राज्य मानवाधिकार आयोग में एक परिवाद प्रस्तुत किया, जिस पर आयोग ने वन विभाग के सचिव से जवाब तलब किया।

संस्था ने सुझाव दिया कि मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठनों को जिला/राज्य स्तरीय उपभोक्ता सम्बन्धित समितियों में सदस्य मनोनित किया जाना चाहिए।

खाद्य अपमिश्रण अधिनियम की धारा 12 के अनुसार नमूने लेने हेतु मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठनों को उचित ट्रेनिंग दी जाए ताकि खाद्य निरीक्षकों की कमी के बावजूद मिलावट पर अंकुश लगाया जा सके।

उपभोक्ता संरक्षण के प्रति संवेदनशील जिला रसद अधिकारियों को सम्मानित किए जाने की आवश्यकता जताई जिससे अन्य अधिकारी भी प्रेरित हो सकें।

'यश' संस्था, पाली

निजी बस मालिकों द्वारा वसूले जा रहे मनमाने किराये पर विभाग द्वारा अंकुश लगवाकर किराया पुन: निर्धारित करवाया गया।

दादाई में विभाग द्वारा पेयजल टंकी के उपयोग का मार्ग प्रशस्त करवाया।

जिला उपभोक्ता मंच में उपभोक्ताओं के नि:शुल्क वाद दायर करवाकर उन्हें राहत दिलवाई।

ग्रामीण स्वावलम्बी प्रशिक्षण संस्थान, केशवरायपाटन (बूंदी)

उपभोक्ता बाबूलाल को बिना कनेक्शन 800 रुपए का बिजली का बिल मिलने पर संस्था द्वारा ए.ई.एन. व जे.ई.एन.से मिलकर भूल सुधार हेतु कहने पर विभाग द्वारा अपनी गलती मानकर बिल वापस लिया गया।

भरतपुर जिला उपभोक्ता समिति, भरतपुर

सिन्थेटिक दूध के खिलाफ अभियान चलाकर प्रशासन द्वारा सिन्थेटिक दूध जब्त कर नकली दूध बनाने वालो को गिरफ्तार कर सजा दी गई।

पेयजल समस्या समाधान हेतु प्रशासन द्वारा अनेक स्थानों पर पाताल-तोड़ पंप लगवाये गये।

नशीली दवा विक्रेताओं के खिलाफ अभियान चलाया गया तथा प्रशासन द्वारा ऐसे दवा विक्रेताओं पर छापे डालकर उनके खिलाफ मुकदमे दर्ज किए गए।

अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा

राजकीय बालिका विद्यालयों में बालिकाओं से कम्प्यूटर फीस लेने के मामले पर सरकार के समक्ष पैरवी कर बालिकाओं से कम्प्यूटर फीस लेने पर रोक लगवाई।

माताजी का खेड़ा के सत्यनारायण चौधरी, स्पीनिंग यूनिट, गुलाबपुरा में जनता सामूहिक बीमा योजना के सदस्य थे। उनकी बस दुर्घटना में मृत्यु होने पर नेशनल इंश्योरेंस कंपनी, गुलाबपुरा से बीमा राशि का भुगतान करवाया गया।

श्रीमती धापू, अम्बा की बावड़ी को उसके पति की मृत्यु के बाद विद्युत विभाग द्वारा विधवा पेंशन दिलवाई गई।

संस्था के प्रयासों से ग्रामीण विद्यालयों में पेयजल हेतु प्रशासन द्वारा हैण्डपंप खुदवाए गए।

पूरणसिंह निवासी कोटड़ा (ब्यावर) द्वारा जयपुर की एक फर्म से पंपसेट खरीदा गया, किंतु वह खराब था। फर्म द्वारा पंपसेट बदलने से मना करने पर संस्था के प्रयासों से विक्रेता द्वारा पंपसेट बदलकर दिया गया।

शिवप्रसाद शर्मा, मसूदा रोड़, ब्यावर को गैस एजेंसी द्वारा सप्लाई किए गए सिलेण्डर में दो किलो पानी था। एजेंसी से शिकायत करने पर संतोषजनक कार्यवाही नहीं हुई। संस्था के प्रयासो से दो किलो पानी के स्थान पर पैसा लौटाया।

संस्था द्वारा जगदीश प्रसाद शर्मा, पर्यवेक्षक, भेड़ व ऊन विभाग को डूंगरपुर कार्यालय से मसूदा कार्यालय में जी.पी.एफ. पास बुक व वेतन स्टेटमेंट दिलवाया गया।

संस्था के प्रयासों से अजमेर से मसूदा, श्रीनगर, पीसांगन आदि ग्रामीण क्षेत्रों में जाने वाली बसों को रोडवेज बस स्टेण्ड से सीधा बाहर होकर जाने के लिए प्रशासन ने आदेश दिए।

संजय कुमार शर्मा, ब्यावर द्वारा एक टी.वी. सेट खरीदा गया जो दो माह में ही खराब हो गया। दुकानदार ने टी.वी. ठीक नहीं किया, न ही बदला। संस्था के प्रयासों से दुकानदार ने प्रार्थी संजय कुमार शर्मा को खराब टी.वी. के बदले नया टी.वी. सेट देना पड़ा।

बाबूलाल देवड़ा निवासी मसूदा ने शिकायत की कि उसके पुत्र महेन्द्र (कक्षा 7) की तालाब में डूबने से मृत्यु हो गई, उसका दुर्घटना क्लेम राज्य बीमा विभाग, ब्यावर में शेष है जो प्राप्त नहीं हो रहा। संस्था के प्रयासों से बाबूलाल को उसके पुत्र के दुर्घटना क्लेम की राशि प्राप्त हुई।

दिनेश कुमार, ब्यावर को गैस कनेक्शन के साथ जबरन चूल्हा देने के मामले में संस्था के प्रयासों से हिन्दुस्तान पेट्रोलियम के वरिष्ठ विक्रय अधिकारी ने चूल्हा वापिस लौटाकर उपभोक्ता को संतुष्ट किया।

श्रीमती सोहनीदेवी को संस्था के प्रयासों से विद्युत विभाग ने उसके पति की मृत्यु के चार साल बाद पेंशन देना प्रारम्भ किया।

उपभोक्ता संरक्षण संस्थान, जवाजा (अजमेर)

संस्था द्वारा 35 विकलांगों एवं विधवा महिलाओं को पेंशन दिलवाई गई। संस्था द्वारा 5 विकलांगों को संसाधन मुहैया करवाए गए। 10 उपभोक्ताओं को बिजली के बिल संबंधी परेशानी से राहत दिलाई गई।

उपभोक्ता संरक्षण समिति, बीकानेर

आपसी तालमेल से विभिन्न उपभोक्ता समस्याओं का निराकरण करवाकर उपभोक्ताओं को राहत दिलवाई।

उपभोक्ता संरक्षण संस्थान, जवाजा (अजमेर)

संस्था द्वारा 35 विकलांगों एवं विधवा महिलाओं को पेंशन दिलवाई गई। संस्था द्वारा 5 विकलांगों को संसाधन मुहैया करवाए गए। 10 उपभोक्ताओं को बिजली के बिल संबंधी परेशानी से राहत दिलाई।

उपभोक्ता संरक्षण समिति, बीकानेर

आपसी तालमेल से विभिन्न उपभोक्ता समस्याओं का निराकरण करवाकर उपभोक्ताओं को राहत दिलवाई।

उपभोक्ता सेवा समिति, भैंसरोड़गढ़ (चित्तौड़गढ़)

संस्था द्वारा स्वच्छ पेयजल वितरण हेतु सम्बन्धित विभाग के अधिकारियों पर दबाव बनाकर शुद्ध पेयजल वितरण करवाकर लाखों लोगों को राहत दिलवाई।

संस्था ने तुरंत रसोई गैस कनेक्शन हेतु सम्बन्धित अधिकारियों के समक्ष पैरवी कर नागरिकों को तुरंत रसोई गैस कनेक्शन दिलवाए।

संस्था ने भादसोड़ा गांव में आये दिन फ्यूज उड़ने से परेशान ग्रामीणों की ओर से सहायक अभियंता को पत्र लिखकर लाइनमैन की नियुक्ति करवाकर लाइनों को दुरूस्त करवाकर ग्रामीणों को बिजली की परेशानी से राहत दिलवाई।

उपभोक्ता सेवा समिति, श्रीनगर (अजमेर)

संस्था के प्रयासों से जलदाय विभाग द्वारा सप्लाई किये जाने वाले पानी के दबाव व समय में बढ़ोतरी हुई।

उपभोक्ता रक्षा समिति, मानपुरा (चित्तौड़गढ़)

संस्था की पहल एवं प्रयासों से क्षेत्र के नागरिकों के राशन कार्ड बनाए गए। संस्था के प्रयासों से डाक विभाग द्वारा ग्रामीणों को समय पर डाक बांटना प्रारम्भ किया।

संस्था के प्रयासों से गांव में खराब पड़े हैण्ड पंप की मरम्मत की गई जिससे ग्रामीणों को काफी राहत मिली।

संस्था की शिकायत पर सरकारी स्कूल के अध्यापकों ने समय पर स्कूल आना प्रारम्भ किया, जिससे बच्चों की नियमित रूप से पढ़ाई शुरू हो सकी।

सरपंच द्वारा सड़क निर्माण में गड़बड़ी की संस्था द्वारा शिकायत पर तुरंत कार्यवाही करके ग्राम पंचायत के रिकार्ड सील कर जांच करवाई गई।

उपभोक्ता सेवा समिति, गंगरार (चित्तौड़गढ़)

संस्था ने सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत चयनित परिवारों को दिये जा रहे गेहूं में अनियमितता की शिकायत जिला रसद अधिकारी से कर सभी चयनित परिवारों को गेहूं वितरित करवाए।

संस्था के प्रयासों से भीलवाड़ा राजमार्ग पर जोजरों का खेड़ा बस स्टैण्ड पर स्पीड ब्रेकर बनाया गया जिससे आए दिन होने वाली दुर्घटनाओं पर विराम लगा।

उपभोक्ता सेवा समिति, भदेसर (चित्तौड़गढ़)

समिति ने ग्रामीण उपभोक्ताओं को राशन कार्ड बनवाकर उपभोक्ताओं को राहत पहुंचाई।

कन्ज्यूमर वेलफेयर सर्विस सोसायटी, कपासन (चित्तौड़गढ़)

संस्था द्वारा ग्रामीणों को केरोसिन के समय पर वितरण की समस्या से उपखण्ड अधिकारी को शिकायत दर्ज कराई, फलस्वरूप ग्रामीणों को समय पर केरोसिन उपलब्ध होने लगा।

कट्स के प्रयास - उपभोक्ता हितार्थ

वर्ष 1983 में स्थापित यह संस्था उपभोक्ता हितार्थ समय-समय पर महत्वपूर्ण मुद्दों को उठाती रही है तथा उन पर विभिन्न स्तरों पर प्रभावी कार्यवाही करते हुए ठोस निर्णय लेने में भी सफलता हासिल की है। यद्यपि 22 वर्ष से भी अधिक समय से उपभोक्ता क्षेत्र में कार्यरत इस संस्था के कार्यों की एक बहुत लम्बी सूची है लेकिन उनमें से कुछ महत्वपूर्ण मुद्दे जो उपभोक्ताओं से सम्बन्धित हैं तथा उन पर ठोस कार्यवाही हुई है उनका उल्लेख नीचे किया गया है -

- जून 1984 में उपभोक्ताओं के हक में अपना पहला ज्वलंत प्रश्न सिक्कों की कमी का उठाया। रिजर्व बैंक को चिट्ठी लिखी गई। इस चिट्ठी पर राज्य के 44 विधायकों और सांसदों के हस्ताक्षर करवाए गए थे। समाचार पत्रों की कान्फ्रेंस बुलाई गई तथा इससे सम्बन्धित खबर को प्रमुखता से छापा गया। दूसरी ओर तत्कालीन प्रधानमंत्री राजीव

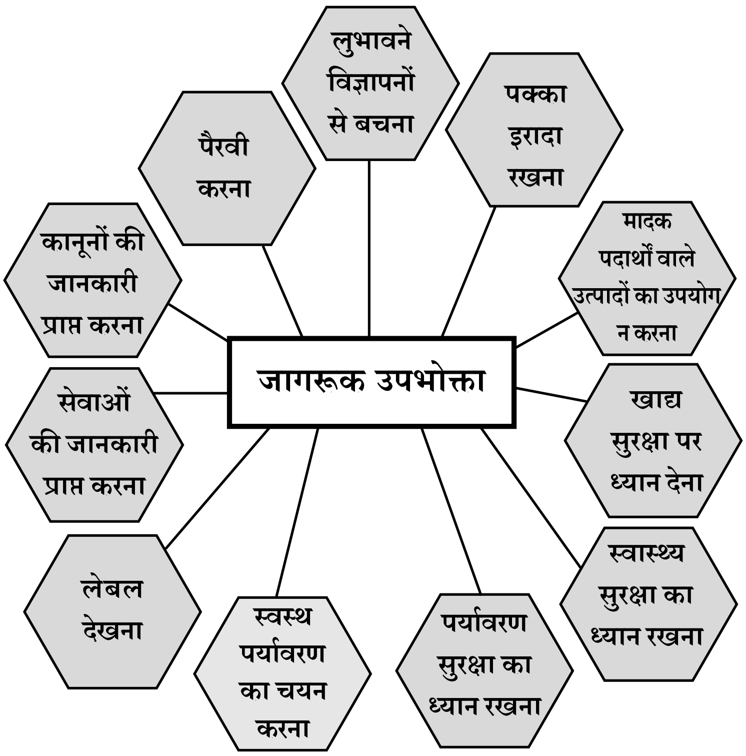
गांधी को पत्र भी भिजवाया गया। अंततः सरकार ने हस्तक्षेप किया और सिक्कों की कमी को दूर किया जिससे उपभोक्ताओं को राहत मिली।

- अगस्त 1984 में एकाधिकार एवं प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार आयोग में याचिका दायर की जिसके फलस्वरूप पायोनियर होजरी विक्रेता के विक्रय पर रोक लगी, माचिस निर्माताओं को माचिस बॉक्स में पूरी 50 तीलियां रखने पर बाध्य कर दिया, सिगरेट निर्माताओं के डबल ब्रान्डिंग को उजागर किया तथा आबकारी नीति में परिवर्तन किया गया।
- वर्ष 1985 में किये गए सर्वेक्षण में यह सामने आया कि स्थानीय कर के रूप में अधिक वसूली कर ग्राहक उपभोक्ताओं के साथ धोखाधड़ी की जा रही है। संस्था के प्रयासों के फलस्वरूप सरकार ने कानून में परिवर्तन कर निर्माताओं को डिब्बा बंद माल पर अधिकतम मूल्य लिखने के लिए पाबंद किया गया।
- वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू करवाने में 'कट्स' की महत्वपूर्ण भूमिका रही।
- वर्ष 1987 में न्यायालय में गए बिना ही एक दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति को 50,000 रुपए की क्षतिपूर्ति ओटिस एलीवेटर कम्पनी से दिलाने में संस्था के प्रयास सफल रहे। इस उपलब्धि का लिम्का बुक में उल्लेख किया गया।
- वर्ष 1988 में 'कट्स' ने राष्ट्रीय आयोग तथा राजस्थान और पश्चिमी बंगाल राज्य आयोगों, जिनका गठन उपभोक्ता संरक्षण कानून के अन्तर्गत किया गया था, का उद्घाटन रीबन काटकर नहीं बल्कि इन सभी वैधानिक संस्थाओं में प्रथम शिकायत दर्ज कर किया।
- वर्ष 1988 में राजस्थान उच्च न्यायालयों में औरतों की नसबंदी के मामले में लापरवाही बरतने के सम्बन्ध में कई याचिकाएं दायर की और सरकार को इन मामलों में बिना किसी भेदभाव के जांच पड़ताल प्रणाली आरंभ करने के लिए बाध्य किया।
- वर्ष 1988 में स्कूटर इंडिया लिमिटेड और एल.एम.एल. इंडिया लिमिटेड द्वारा जनता की स्कूटर बुकिंग करना बंद कर दिया था और जमा बुकिंग की राशि का पुनर्भुगतान नहीं किया। 'कट्स' की पैरवी के फलस्वरूप कंपनी द्वारा इस राशि का पुनर्भुगतान करना पड़ा। वहीं कट्स' की पैरवी से वर्ष 1991 से विश्व गरीबी दिवस भारत में मनाया जाने लगा तथा 1993 से 17 अक्टूबर को संयुक्त राष्ट्र द्वारा 'अन्तर्राष्ट्रीय गरीबी उन्मूलन दिवस' के रूप में मनाया जाने लगा।
- वर्ष 1990 में संस्था के प्रयासों से शीतल पेय पदार्थों में ब्रोमिनेटेड खाद्य तेल जोकि स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है, का उपयोग किया जाता था, उसे बंद किया गया। जिससे उपभोक्ताओं में स्वास्थ्य तथा सुरक्षा से जुड़े मामलों के प्रति जागरूकता बढ़ी। इसके फलस्वरूप 1993 में उपभोक्ता संरक्षण कानून में संशोधन किया गया।

- जयपुर में 1991 में संस्था ने 'सड़क पर गड्ढे तलाश करो और इनाम पाओ' प्रतियोगिता का आयोजन किया जिसमें सम्बन्धित अधिकारियों को इस कार्य को करने के लिए प्रेरित किया तथा रात दिन काम चलाकर शीघ्रता से उनकी मरम्मत की गई। यह एक अभिनव प्रयोग था जिससे लोग आकर्षित हुए।
- वर्ष 1992 में 'कचरा तलाश करो और इनाम पाओ' अभियान चलाया जिसने अधिकारियों एवं नागरिकों का ध्यान आकर्षित किया जिसके फलस्वरूप तुरंत कार्रवाई हुई।
- वर्ष 1993 में संस्था ने राष्ट्रीय सड़क सुरक्षा नीति बनाने में महत्वपूर्ण योगदान किया। जिसके फलस्वरूप संस्था को राष्ट्रीय सुरक्षा परिषद में दो बार नामित भी किया गया।
- वर्ष 1995 में संस्था द्वारा चिकित्सकीय लापरवाही के लिए उच्चतम न्यायालय में दायर याचिका पर यह निर्णय हुआ कि समस्त सरकारी कर्मचारियों और उनके परिवार चाहे मुफ्त इलाज लेते हों वो उपभोक्ता संरक्षण कानून के अन्तर्गत ऐसी चिकित्सकीय लापरवाही के लिए उपभोक्ता संरक्षण कानून के तहत क्षतिपूर्ति पाने के अधिकारी होंगे।
- विद्युत क्षेत्र में कार्य करने के फलस्वरूप वर्ष 2001 में 'कट्स' को राजस्थान विद्युत नियामक आयोग की सलाहकार समिति में सदस्य के बतौर नामित किया गया।
- वर्ष 2002 में संस्था ने राज्य मानवाधिकार आयोग राजस्थान में जीपों का सार्वजनिक वाहन के रूप में उपयोग करने पर प्रतिबंध लगाने के लिए याचिका दायर की क्योंकि जीपों में अधिक सवारियां बिठाने से दुर्घटनाएं बढ़ रही थीं और बहुत से लोगों की अकाल मृत्यु हो गई। परिणामस्वरूप जीपों के सार्वजनिक वाहन के रूप में उपयोग करने पर प्रतिबंध लगा और उनके रोकथाम के लिए एक समिति गठित की गई जिसमें 'कट्स' को भी शामिल किया गया।
- वर्ष 2005 में 'कट्स' की पहल पर राज्य सरकार द्वारा एक समिति का गठन किया गया जो कि राज्य स्तरीय प्रतिस्पर्धा एवं नियामक आयोग के लिए प्रस्तावित कानून की रूपरेखा तैयार करेगी, जिससे कि राज्य में विभिन्न सेवाओं को नियमित किया जा सके।
- वर्ष 2005 में 'कट्स' द्वारा नियमन व प्रतिस्पर्धा के मुद्दों पर आमजन के लिए शिक्षा व प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करने के उद्देश्य से 'नियमन व प्रतिस्पर्धा संस्था' का गठन किया गया।
- वर्ष 2005 में भास्कर मल्टीनेट प्राईवेट लिमिटेड व उसकी समस्त फ्रेन्चाईज स्थानीय केबल ऑपरेटरों की स्थापित एकाधिकार की नीति को चुनौती देने के उद्‌देश्य से याचिका दायर की गई।
- वर्ष 2005 में 'कट्स' द्वारा जयपुर शहर के लिए सड़क सुरक्षा से जुड़े विभिन्न मुद्‌दों पर राजस्थान उच्च न्यायालय में जनहित याचिका दायर की गई। इस याचिका को मंजूर करते

हुए माननीय न्यायालय ने परिवहन, एस.पी. ट्रैफिक पुलिस, पुलिस महानिदेशक, राजस्थान, जयपुर विकास प्राधिकरण तथा नगर निगम आदि विभागों के प्रमुखों से जवाब मांगा।

- वर्ष 2005 में निजी शिक्षण संस्थाओं द्वारा लिये जाने वाले शुल्क व अन्य कार्यकलापों के लिए गठित पी.के. तिवाड़ी कमेटी ने 'कट्स' द्वारा प्रस्तुत सिफारिशें भी शामिल की।



अध्याय-5

निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं

''व्यापारियों के लिए ग्राहक एक विशिष्ठ आगन्तुक है। वह हम पर निर्भर नहीं, वरन् हम उस पर निर्भर हैं। हमारे कार्य में व्यवधान उपस्थित करने की बजाय वह हमारा लक्ष्य है। उसकी सेवा करके हम उस पर उपकार नहीं कर रहे, बल्कि सेवा का अवसर देकर वह हमारा भला कर रहा है।''

- महात्मा गांधी

सर्वेक्षण के माध्यम से 'कट्स' संस्था द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं संरक्षण से जुड़े विभिन्न मुद्दों पर आम लोगों की राय जानने के साथ-साथ अनुशंसाएं भी आमंत्रित की गई थीं। इस संबंध में आम उपभोक्ताओं द्वारा की गई विभिन्न अनुशंसाओं का विश्लेषण करने के पश्चात् क्रमवार ब्यौरा नीचे दिए गया है -

उपभोक्ता अधिकारों के संबंध में

1. सुरक्षा

- उपभोक्ताओं का कहना है कि हर गांव में उचित मूल्य की दुकानों पर सुरक्षित सामग्री सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत वितरित की जाए। उपभोक्ताओं को प्रदान की जा रही सेवाओं की जानकारी हो और समय-समय पर वस्तुओं की गुणवत्ता और सुरक्षा का परीक्षण किए जाने के लिए व्यवस्थाएँ की जाएं।
- वर्तमान में वस्तुओं की जांच व्यवस्था को उपभोक्ताओं ने ठीक नहीं माना स्थानीय स्तर पर ऐसी संस्थाओं का निर्माण किया जाना चाहिए जो सही जांच, भ्रष्टाचार पर रोक और विभिन्न मार्कों के सम्बन्ध में उपभोक्ताओं को जानकारी दे सकें।

- आमरूप से यह भी सुझाव आया कि वस्तुओं की सुरक्षा के सम्बन्ध में सूचनाएँ जमीन स्तर तक पहुँचें। इसके लिए उपभोक्ता संस्थाओं को भी समय-समय पर कार्यशालाएँ, रैलियां, पोस्टर आदि के द्वारा जनजागृति अभियान चलाया जाना चाहिए। प्रचार-प्रसार के लिए शिविरों का आयोजन किया जाए।
- सरकार खुली बिक्री पर रोक लगाए और सुरक्षित वस्तुएँ ही बाजार में विक्रय की जाएं। इसके लिए कारगर नीति बनाई जानी चाहिए। वितरणकर्ता यह सुनिश्चित करें और आम लोगों को यह जानकारी दें कि वस्तुएँ सुरक्षित और स्वास्थ्यवर्द्धक हैं।
- लोग सरकारी नियंत्रण पर निगरानी रखें और भ्रष्टाचार को उजागर करने में अपना हाथ बंटाएँ। सुशासन तभी संभव है जब उपभोक्ताओं की समस्याओं का सरकारी स्तर पर समाधान किया जाए, नकली मानकों की बिक्री को रोका जाए, हानिकारक उपभोग वस्तुओं के उत्पादकों के खिलाफ कार्रवाई हो, आम आदमी कानूनों को समझें और खतरनाक उत्पादों के बारे में जानकारी सरकार को दें, यह भी आवश्यक है कि प्राथमिक शिक्षा में कानूनों, मानकों और मानदंडों की जानकारी छात्र-छात्राओं को दी जाए तथा इन्हें पाठ्यक्रमों में शामिल किया जाए।
- समाज के प्रबुद्ध लोगों का यह फर्ज बनता है कि अशिक्षित कमजोर वर्ग के हितों के सम्बन्ध में वे चेतना जागृत करें और वस्तुओं की गुणवत्ता के सम्बन्ध में जानकारी उपलब्ध करावें।
- हाल ही कुछ समय पूर्व सरकार द्वारा 'शुद्ध के लिए युद्ध' अभियान चलाया गया था। जो एक सार्थक और प्रभावी रूप से उभरकर सामने आया। सरकार को चाहिए कि विभिन्न समाजसेवी संस्थाओं के द्वारा ऐसे कार्यक्रम संचालित करें और सरकार भी समय-समय पर इस कार्यक्रम को जारी रखे तभी सुरक्षा के अधिकार की पालना संभव है।

2. **सूचित किये जाने**

- इस सम्बन्ध में उपभोक्ता का कहना था कि जनता अपने अधिकारों के लिए सचेत हो सके और वस्तुओं की कीमतों का सही निर्धारण हो इसके लिए जागरूकता अभियान चलाये जाने की आवश्यकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में सूचनाएँ नहीं पहुँच पातीं। अतः ऐसी व्यवस्था कायम की जाए कि वार्ड सभाओं, ग्राम सभाओं में ग्रामीणों को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जा सके।
- अमूमन रूप से यह भी देखने में आया कि गुणवत्ता के अनुसार वस्तुओं का मूल्य निर्धारण नहीं होता। डुप्लीकेट माल भी बाजार में बिकता है। उत्पादक एवं व्यापारी कानूनों पर अमल नहीं करते। इसके लिए सरकार सख्त कानून बनावे और कानून पर अमल कराने हेतु सकारात्मक कदम उठाए। इसके लिए सरकारी भूमिका को सही निर्धारित करने की आवश्यकता है। आज भी बाट व माप अधिनियम पूरी तरह लागू नहीं है। गुणवत्ता नियंत्रण (क्वालिटी कंट्रोल) सकारात्मक तरीके से लागू होना चाहिए।

- यह भी देखा गया कि सम्बन्धित सरकारी विभागों के अधिकारी और कर्मचारी अपनी सही भूमिका नहीं निभाते समय-समय पर उत्पादों के जांच की व्यवस्था तो है लेकिन प्रचलित नाम, शुद्धता, मात्रा आदि के सही विवरण तक की जांच नहीं हो पाती। हर पेकिंग पर उत्पाद को काम में लेने की अंतिम तिथि भी अंकित होनी चाहिए। इस क्षेत्र में आमरूप से व्याप्त भ्रष्टाचार पर रोक लगाए जाने की आवश्यकता है।
- उपभोक्ता अधिनियम में वर्णित कानूनों की पूरी जानकारी आज भी ग्रामीण निवासियों को नहीं के बराबर है। इसके लिए स्वयंसेवी संस्थाओं के साथ सरकार तालमेल बिठाकर विभिन्न तरीकों से यथा नुक्कड़ नाटक, पपेट शो, सांस्कृतिक कार्यक्रम आदि आयोजित कर लोगों में जागरूकता पैदा की जा सकती है। सूचना, शिक्षा एवं संचार ब्यूरो भी अपनी आवश्यक भूमिका निभाकर जागरूकता कार्यक्रम आयोजित कर सकते हैं।
- उपभोक्ताओं ने राय व्यक्त की कि फार्मूलों से अलग उत्पाद करने वालों के खिलाफ कठोर कार्रवाई होनी चाहिए। साथ ही कार्रवाई नहीं होने से परेशान लोगों को भी अपनी जबान खोलनी चाहिए क्योंकि एक जागरूक उपभोक्ता ही गलत विक्रय या विक्रेता पर कार्रवाई करने में सफल हो सकता है। लेकिन सरकारी स्तर पर उपभोक्ता को इस बारे में सहूलितें नहीं मिल पातीं। अमूमन रूप से सरकारी कर्मचारी एवं सम्बन्धित विभाग नकली व मिलावटी वस्तुओं के निर्माण व विक्रय में लिप्त लोगों के खिलाफ आवाज उठाने पर भी मौन साधे रहते हैं।
- समय-समय पर सरकार को चाहिए कि इन वस्तुओं के उत्पादन के लिए विभिन्न अनुसंधान किए जाएं, सूचना केन्द्र स्थापित किए जाएं, कानूनों का सार्वजनिकीकरण करने के साथ कठोर व सख्त बनाए जाएं, भ्रमित विज्ञापनों के विरुद्ध कार्रवाई की जाए। पंचायत एवं तहसील स्तर तक उपभोक्ताओं की शिकायतों को एकत्रित कर विभागों पर दबाव बनाया जा सकता है।
- गलत और गुमराह करने वाले विज्ञापनों पर रोक लगाने के सम्बन्ध में अधिकतर उपभोक्ताओं का कहना था कि गुमराह करने वाले विज्ञापनों पर कार्रवाही करने का अधिकार न्यायालय तक सीमित है। जबकि उपभोक्ता अदालतों में इस पर रोक लगाए जाने की व्यवस्था होनी चाहिए। यह तभी संभव है जब सरकार उपभोक्ता अधिकार और कानूनों को सशक्त बनाए और प्रभावी रूप से लागू करे।
- नकली व मिलावटी वस्तुओं के निर्माण में लिप्त लोगों के विरुद्ध अभियान चलाया जाए। स्कूल व कॉलेज स्तर की शिक्षा में कानूनों की जानकारी विद्यार्थियों को दी जाए तथा इसे पाठ्यक्रम में शामिल किया जाए।
- उपभोक्ता भी देख परखकर वस्तुएं खरीदे। ग्रामीण क्षेत्रों में पंचायत समिति मुख्यालयों पर जनसंपर्क केन्द्र स्थापित किए जाएं। लोगों का यह भी मत था कि आम उपभोक्ता अच्छी

गुणवत्ता की वस्तुओं पर अच्छी कीमत देने को तैयार है। हालांकि कुछ उत्पादक अच्छी गुणवत्ता की वस्तुएँ उत्पादित कर ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करते हैं, तो इससे उन उत्पादकों की साख भी बढ़ती है।

3. चयन

- उपभोक्ताओं ने सुझाव दिए कि इस अधिकार के बारे में लोगों को शिक्षित करने, प्रचार-प्रसार करने, अनुचित व्यवहार करने वालों की धरपकड़ करने, जनता का सहयोग प्राप्त करने तथा सरकार द्वारा नियम/कानूनों की सख्ती से पालना सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।
- स्वयंसेवी संस्थाओं की भागीदारी, प्रतिस्पर्धात्मक कीमत पर चयन/वारंटी पर अमल, संग्रहण करने की प्रवृत्ति पर रोक, भ्रष्टाचार पर रोक एवं अधिकारियों को इस संबंध में जवाबदेह बनाकर ही इस अधिकार की पालना सुनिश्चित की जा सकती है।

4. सुनवाई

- स्वयंसेवी संगठनों को इन अधिकारों के प्रति जागरूकता पैदा करने के लिए सक्रिय होना चाहिए। इन संगठनों को और मजबूत करने के साथ ही इनकी भागीदारी होना भी आवश्यक है, सरकार व जनता के बीच भी समन्वय व तालमेल होना चाहिए।
- अधिकारों के प्रति संवेदनशील एवं जागरूक होने के लिए इस अधिकार को शिक्षा के पाठ्यक्रम में शामिल करना चाहिए जिससे इनका उपयोग प्रभावी ढ़ंग से हो सके।
- मिलावट व शोषण के विरूद्ध सामूहिक आवाज उठाने के साथ ही सांस्कृतिक कार्यक्रमों के माध्यम से अधिकारों के प्रति जनचेतना जागृत करने के प्रयास होने चाहिएं।
- जिला स्तर पर परामर्श समितियां कायम कर एवं अन्य मुद्दों के प्रति सम्बन्धित अधिकारियों को जवाबदेह बनाने हेतु उनके माध्यम से सुनिश्चित कार्यवाही की जानी चाहिए।

5. क्षतिपूर्ति प्राप्त करने

- इस बारे में उपभोक्ताओं ने सुझाव दिया कि इस अधिकार से सम्बन्धित हमें लिखित रूप से सरकार के सामने दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा तब न्यायिक प्रक्रिया में सुधार करवाकर सबका हित हो सकता है।
- उपभोक्ता मंच का गठन प्रत्येक ग्राम पंचायत स्तर पर हो, अधिकारियों की जानकारी बढ़ाई जाए, कानून सरल व प्रभावशाली होने चाहिएं, क्षतिपूर्ति के अधिकार की आम व्यक्ति की जानकारी बढ़ाने के लिए मीडिया के माध्यम से प्रचार-प्रसार, शिक्षा और विज्ञापन के माध्यम अपनाये जा सकते हैं।

- स्वयंसेवी संस्थाओं को प्रभावी बनाने के लिए इस संबंध में उनको और अधिकार प्रदान किए जाएं, खराब वस्तुओं के निर्माताओं को दण्डित करने के साथ ही खतरनाक माल को सरकार अधिग्रहण करे, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को सरल बनाने के साथ एक त्वरित व सस्ती न्यायिक व प्रशासनिक प्रक्रिया निर्धारित की जाए, यह सुनिश्चित किया जाए कि उपभोक्ता को निर्धारित तीन माह की अवधि में ही न्याय मिले।
- उपभोक्ता मंचों में गैर सरकारी संस्थाओं का प्रतिनिधित्व हो, उपभोक्ता संगठित होकर न्याय प्राप्त करने के लिए सम्बन्धित न्यायालयों/अधिकारियों के समक्ष अपना पक्ष रखें, उपभोक्ताओं की झिझक को उन्हें प्रशिक्षण देकर दूर की जानी चाहिए।
- जिला मंचों में वाद दायर करने के लिए अब उपभोक्ता संरक्षण कानून में फीस लेने का प्रावधान किया गया है, इसे समाप्त किया जाना चाहिए तथा नागरिक और सरकार को इस बारे में आपसी तालमेल से कार्य करना चाहिए।

6. उपभोक्ता शिक्षा

- उपभोक्ताओं का सुझाव था कि स्कूल एवं कालेज शिक्षा में उपभोक्ता शिक्षा को अलग विषय के रूप में पढ़ाया जाना चाहिए। लोगों को शिक्षा के प्रति जागरूक बनाना एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता शिक्षण को प्रभावी बनाना आवश्यक है। इस संबंध में प्रशिक्षित व्यक्तियों को विद्यालयों में लगाया जाना चाहिए।
- न्यायिक प्रक्रिया को सस्ती करने, जन संपर्क में सुधार करने, गाँवों में लोगों को एकत्रित करने के साथ ही ऐसे कार्यक्रम चलाए जाएं जिनसे लोग जागरूक बन सकें। साथ ही गैर सरकारी स्तर पर उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने, नियमों में सरलीकरण करने, पंचायत स्तर पर उपभोक्ता अधिकार समितियों का गठन करने की आवश्यकता है।
- उपभोक्ताओं की राय थी कि आगे बढ़ाने के लिए गांव-गांव, ढ़ाणी-ढ़ाणी, शिक्षा का प्रचार -प्रसार हो और लोगों को सरल भाषा में उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जाए। प्रौढ शिक्षा और अनौपचारिक शिक्षा केन्द्र इस संबंध में सहायक सिद्ध हो सकते हैं। शिक्षा पर सतत् अनुसंधान किया जाए।
- आज भी महिलाएँ सर्वाधिक शोषित उपभोक्ता के रूप में सामने आती हैं। उन्हें तरह-तरह से ठगा जाता है। इसका खास कारण महिला शिक्षा की कमी होना है। अतः महिला शिक्षा के प्रति ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता और रूझान पैदा करना आवश्यक है।
- महिलाओं को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी के साथ-साथ यह भी बताया जाए कि किसी वस्तु को खरीदते समय बिल व रसीद अवश्य लें, पेकिंग वस्तुओं पर अंकित विवरण को देखें।

- उपभोक्ता शिक्षा अधिकारों का प्राण है, अतः महिला, बालिका एवं प्रौढ़ शिक्षा को बढ़ाकर उन्हें अधिक सशक्त बनाया जा सकता है। इसके लिए समय-समय पर कार्यशालाएं भी आयोजित की जाएं। सरकार व गैर सरकारी संस्थाओं द्वारा या उनकी मदद से उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम को आगे बढ़ाया जाए।

संयुक्त राष्ट्र संघ निर्देशिका के तहत अधिकारों के सम्बन्ध में

1. मूलभूत आवश्यकताएं

- मूलभूत आवश्यकताओं का अधिकार के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में प्रावधान न होने के कारण आम उपभोक्ता इन सुविधाओं को प्राप्त करने में कानूनी रूप से सक्षम नहीं है, जबकि जीवन के लिए मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित किया जाना परम आवश्यक है। इस अधिकार को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में शामिल किया जाये।
- आम रूप से मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के सम्बन्ध में लोगों का मत यह रहा कि गरीबी रेखा से नीचे जीवन व्यतीत करने वाले व्यक्तियों का सर्वेक्षण पूर्ण रूप से सही नहीं होता। उन्हें पहचान पत्र देकर व्यवस्था में सुधार किया जा सकता है।
- लोगों ने भ्रष्टाचार को एक सबसे बड़ा मुद्दा बताया । उनका कहना है कि सरकारी स्तर पर अधिकारियों एवं कर्मचारियों द्वारा की गई धांधली और भ्रष्टाचार के फलस्वरूप लोगों तक सुविधाएं नहीं पहुँच पातीं। साथ ही भ्रष्टाचार पर अंकुश के लिए निगरानी समितियों की स्थापना हो।
- शिक्षा की कमी मूल रूप से उन्हें अपने अधिकारों से वंचित करती है। सरकार को चाहिए कि निम्न वर्ग के लोगों तक शिक्षा की पहुँच बनाने हेतु समय-समय पर शिक्षा जागरूकता अभियान चलाएं और गरीब आदमी तक मूलभूत आवश्यकताओं की पहुँच बनाएं।
- इसके लिए समाजसेवी संस्थाओं की सहायता से कार्यक्रम आयोजित किए जा सकते हैं तथा खास तौर से ग्रामीण क्षेत्रों में सामाजिक अंकेक्षण के लिए व्यवस्था की जानी चाहिए।
- आम रूप से यह भी उभरकर सामने आया कि लोगों में जानकारी का अभाव होने के फलस्वरूप मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सरकारी प्रयासों की जानकारी उन तक नहीं पहुँचती है। मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए आर्थिक आधार पर मानदण्ड भी निर्धारित किए जाने चाहिएं। लोगों का मत था कि मूलभूत आवश्यकताओं की प्राप्ति के लिए उन्हें एड़ी से चोटी तक का जोर लगाना पड़ता है। अनेक औपचारिकताएँ उनके लिए बाधा बन जाती हैं।
- विकलांगों और वृद्धों के लिए विशेष स्वास्थ्य सुविधाएँ सरकार द्वारा निर्धारित की गई हैं। लेकिन इसकी जानकारी अधिकांश लोगों को नहीं के बराबर है। अधिकांश गरीब जनता जिनको सरकारी अस्पताल एक आशा की किरण के समान दिखता है, उसे भी उपभोक्ता

संरक्षण अधिनियम की परिधि से बाहर रखा गया है। यह कदम अत्यंत निराशाजनक है। लोगों का मत यह भी था कि हमें हमेशा ही ऐसी ताकतों का सामना करना पड़ता है जोकि व्यवस्था को असफल करने में लगी रहती है।

2. स्वस्थ पर्यावरण

- आम व्यक्ति को स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार प्राप्त करने के सम्बन्ध में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में प्रावधान नहीं किया गया है जोकि स्वस्थ जीवन यापन के लिए महत्वपूर्ण है। अतः इस अधिकार को उपभोक्ता संरक्षण कानून में शामिल करने की आवश्यकता है।
- प्रतिबंधित रसायनों को समाप्त करने तथा सुरक्षा के ऐसे मापदंड अपनाए जाएं जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि खतरनाक रसायन कहीं पर डंप नहीं किए जाएंगे और इनको आबादी से दूर रखा जाए।
- उपभोक्ताओं का यह भी कहना था कि रसायनिक वस्तुओं के आम प्रयोग पर प्रतिबंध लगाया जाए और उल्लंघन पर कानूनी दंड निर्धारित किया जाए। खतरनाक रसायन प्रकृति के विरुद्ध हैं और इससे पर्यावरण को काफी नुकसान होता है। सरकार को ऐसा कानून बनाना चाहिए जिससे इस किस्म के पदार्थ पर रोक लगा सके। वैज्ञानिक इनके विकल्पों की खोज एवं अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि ऐसी वस्तुएं तैयार की जाएं जो पर्यावरण को नुकसान न पहुँचाएं।
- प्रतिबंधित रसायनों और खतरनाक रसायनों के मामलों में यह देखा गया है कि अधिकारी अपने स्वार्थवश अथवा भ्रष्टाचार में लिप्त होकर सरकारी नियमों पर ध्यान नहीं देते हैं। अतः इस पर नियंत्रण आवश्यक है। सुरक्षा संबंधी मशीनें व उपकरण लगाकर भी इस समस्या से निजात पाई जा सकती है।
- ऐसे रसायनों का उत्पादन करने वाली कम्पनियों को आबादी से दूर स्थापित किया जाना चाहिए और अपशिष्ट पदार्थों को डंप किए जाने के संबंध में उचित तरीका अपनाए जाने के लिए बाध्य करना चाहिए अर्थात् अपशिष्ट नदियों, जल स्रोतों और पौधों को किसी प्रकार का नुकसान न पहुँचा पायें।
- ग्रामीण क्षेत्रों में गोबर गैस बनाकर गाँव के लोगों को चूल्हा कम दर पर उपलब्ध करवाकर अपशिष्ट को नष्ट किया जा सकता है। लोगों को यह शिक्षित किया जाना चाहिए कि वृक्ष ज्यादा से ज्यादा लगाएं और अनावश्यक रूप से उन्हें न काटें। वनों की सुरक्षा के लिए सघन अभियान चलाया जाए।
- अपशिष्ट पदार्थों को पुनः काम में लेने की जानकारी देने के लिए समय-समय पर सेमीनार आदि का आयोजन किया जाए। शिक्षा प्रचार-प्रसार और डाक्यूमेन्टरी फिल्म के द्वारा लोगों को जागरूक किया जाए और उन्हें अपशिष्ट पदार्थों को पुनः काम में लेने की

जानकारी दी जाए। पानी को शुद्ध करने के लिए संयंत्र लगाए जाएं और पॉलीथीन के प्रयोग पर प्रतिबंध लगाया जाए।

- पर्यावरण को स्वच्छ रखना पहली प्राथमिकता हो तथा सुन्दर लाल बहुगुणा के चिपको आंदोलन की तरह आंदोलन चलाया जाए। आस-पास का वातावरण शुद्ध और स्वच्छ हो, रसायनयुक्त वस्तुओं पर नियंत्रण और अपशिष्टों के उचित प्रयोग सुनिश्चित किए जाएं।
- पर्यावरण से छेड़छाड़ से प्रकृति के प्रकोप को सहना पड़ता है। इसके लिए मीडिया द्वारा प्रचार-प्रसार किया जाए और लोगों को जागरूक बनाया जाए। सामाजिक एवं स्वयंसेवी संस्थाएं कार्यशालाओं के माध्यम से प्रशासन की जवाबदेही को सुनिश्चित करें।
- सरकार उपभोक्ता को पर्यावरण के संरक्षण में अपना भागीदार समझें और उनके माध्यम से गाँव-गाँव, ढ़ाणी-ढ़ाणी सम्पूर्ण स्वच्छता अभियान चलाया जाए। परंपरागत जलस्रोतों की सुरक्षा एवं इको फ्रेन्डली विकल्प तलाश कर पर्यावरण प्रदूषण को समाप्त किया जा सकता है।

अन्य सुझाव

उपभोक्ताओं से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संरक्षण में सरकार की सक्रिय भूमिका निभाने और उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने हेतु सुझाव भी आमंत्रित किए गए। उन्होंने इसके लिए निम्न सुझाव प्रस्तुत किए हैं :

- सभी खाद्य पदार्थों पर उत्पादन तिथि, मूल्य एवं काम में लेने की अंतिम तिथि अंकित की जानी चाहिए। इसके लिए उत्पादनकर्ताओं को बाध्य किया जाना चाहिए।
- सभी को कानूनों की विस्तृत जानकारी मिल सके, इसके लिए सरकार गांव-गांव में कैंप लगाकर नुक्कड़ नाटकों, पोस्टरों, मिडिया एवं संचार माध्यमों द्वारा जानकारी कराकर उपभोक्ताओं को जागृत किया जा सकता है।
- ज्यादा से ज्यादा महिला उपभोक्ताओं को ऐसे कार्यक्रमों से जोड़ा जाए, इसके लिए पंचायत स्तर पर आंगनबाड़ी सहयोगिनों को इस कार्यक्रम से जोड़ा जा सकता है।
- पंचायत स्तर पर उपभोक्ता मित्रों को उपभोक्ता नियमों की जानकारी देने के लिए लगाया जाए।
- हर डिब्बा बंद वस्तु पर उसका पूरा विवरण अंकित हो।
- विवाद दायर करने के तरीके को सरल बनाया जाए क्योंकि आम गरीब और ग्रामीण के पास धन व समय की कमी है। वे लोग सरपंच से भी बात करते डरते हैं। गाँवों के कच्चे मार्गों पर ऐसे उपभोक्ताओं को उपभोक्ता मंच तक पहुँच बनाने में काफी धन और समय बर्बाद करना पड़ता है।

- कक्षा एक से बारह तक के पाठ्यक्रम में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी दी जाए। पंचायत या तहसील स्तर पर उपभोक्ता मंचों की स्थापना की जाए।
- उपभोक्ता संस्थाएँ एवं सामाजिक संस्थाएँ ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी पहुँच बनाएं और लोगों में चेतना जागृत करें। ऐसी संस्थाओं को सरकार आर्थिक व कानूनी सहायता भी उपलब्ध कराए।
- आम व्यक्ति भी स्वयं जागरूक बने और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का लाभ प्राप्त करे।
- ग्रामीण स्तर पर उपभोक्ता क्लबों का गठन किया जाए।
- दुकानदार को बाध्य किया जाए कि ग्राहक द्वारा खरीदी गई हर वस्तु का पक्का बिल बनाकर ही वस्तु विक्रय करे।
- उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने के लिए सरकार की दृढ़ इच्छा शक्ति का होना आवश्यक है, वह मंच सदस्यों का सही चुनाव करें और उपभोक्ता को समय पर न्याय मिल सके इसकी व्यवस्था करें।
- सभी टैक्स जोड़कर मूल्य अंकित हों दवाओं पर भी यह लागू किया जाए।

*****

अनुलग्नक (एनेक्सर) - 1

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

(दिसम्बर 24, 1986)

उपभोक्ताओं के हित के बेहतर संरक्षणार्थ तथा ततनिमित्त उपभोक्ता विवादों को सुलझाने के लिए उपभोक्ता परिषदों और अन्य प्राधिकारों की स्थापना और उससे सम्बन्धित विषयों का उपबन्ध करने के लिए अधिनियम।

भारत गणराज्य के सैंतीसवें वर्ष में संसद द्वारा निम्नलिखित रूप में यह अधिनियमित होः

अध्याय - 1

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार, प्रारंभ और लागू होना -

(1) इस अधिनियम का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 है।

(2) इसका विस्तार जम्मू कश्मीर राज्य के सिवाय सम्पूर्ण भारत पर होगा।

(3) यह उस तारीख को प्रवृत्त होगा जो केन्द्रीय सरकार अधिसूचना द्वारा, नियत करे और विभिन्न राज्यों और इस अधिनियम के विभिन्न उपबंधों के लिए विभिन्न तारीखें नीयत की जा सकेंगी।

(4) केन्द्रीय सरकार द्वारा, अधिसूचना द्वारा अभिव्यक्त रूप से अन्यथा उपबंधित के सिवाय, यह अधिनियम सभी माल और सेवाओं पर लागू होगा।

2. परिभाषाएं -

(1) इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो-

(क) 'समुचित प्रयोगशाला' से ऐसी कोई प्रयोगशाला या संगठन अभिप्रेत हैः

(i) जो केन्द्रीय सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त हो,

(ii) केन्द्रीय सरकार द्वारा इस निमित्त विभिन्न दिशा निर्देशों के अधीन राज्य सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त हो, /या

(iii) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के द्वारा या उसके अधीन स्थापित कोई ऐसी प्रयोगशाला या संगठन जिसे केन्द्र सरकार या किसी राज्य सरकार द्वारा यह अवधारित करने की दृष्टि से कि क्या किसी माल में कोई त्रुटि है, ऐसे माल का विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए संधारित, वित्तपोषित या सहायता प्रदान की जाती है।

(कक) 'शाखा कार्यालय' से अभिप्रेत है -

(अ) विरोधी पक्षकार द्वारा शाखा के रूप में निरूपित कोई स्थापन;

(ब) कोई स्थापन जो स्थापन के मुख्य कार्यालय की भांति या सार रूप में कार्यों हेतु अवधारित है;

(ख) 'परिवादी' से निम्नलिखित अभिप्रेत है -

(i) उपभोक्ता, या

(ii) कम्पनी अधिनियम 1956 (1956 का 1) या तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन रजिस्ट्रीकृत कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगम; या

(iii) केन्द्र सरकार या कोई राज्य सरकार

(iv) एक या अधिक उपभोक्ता; जहां अनेक उपभोक्ता हो वहां उनका हित एक ही हो; अभिप्रेत है;

(v) उपभोक्ता की मृत्यु की स्थिति में, उसके विधिक वारिस या प्रतिनिधि,

(ग) 'परिवाद' से किसी परिवादी द्वारा लिखित में किया गया ऐसा कोई अभिकथन अभिप्रेत है कि -

(i) किसी व्यापारी या सेवा प्रदायकर्ता द्वारा अनुचित व्यापारिक व्यवहार या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार किया गया हो ;

(ii) उसके क्रय किये गये अथवा क्रय करने के लिए सहमत माल में एक या अधिक त्रुटियां है;

(iii) उसके द्वारा भाड़े पर ली गई या प्राप्त की गई अथवा भाड़े पर लिए जाने या उपभोग हेतु सहमति प्राप्त सेवाओं में किसी भी प्रकार की कोई कमी है;

(iv) कोई व्यापारी या सेवा प्रदायकर्ता ने, जैसी स्थिति हो, शिकायत में उल्लेखित वस्तुओं के लिए या सेवाओं के लिए, मूल्य से अधिक मूल्य लगाया है-

(क) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के तहत या उसके द्वारा नियत;

(ख) वस्तुओं या ऐसी वस्तुओं को समाहित किसी पैकेज पर प्रदर्शित;

(ग) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के तहत या उसके द्वारा प्रदर्शित मूल्य सूची पर प्रकटित;

(घ) पक्षकारों के मध्य सहमत;

(v) वस्तुएं जब इस्तेमाल की गई, जनता को विक्रय के लिए पेश की जा रही हैं, जीवन व सुरक्षा के लिए खतरनाक होंगी -

(क) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के तहत या उसके द्वारा अनुपालन किये जाने के लिए यथा आवश्यक ऐसी वस्तुओं की सुरक्षा से संबंधित किन्हीं मानकों के उल्लंघन में;

(ख) सम्यक् तत्परता से यदि व्यापारी पता लगा सकता था कि ऐसी पेश की जाने वाली वस्तुएं जनता के लिए असुरक्षित हैं;

(vi) सेवाएं जब इस्तेमाल करी गई, जो जनजीवन एवं सुरक्षा के लिए खतरनाक है या जिनके खतरनाक होने की संभावना है, सेवा प्रदायकर्ता द्वारा पेश की जा रही है जो ऐसा व्यक्ति जिससे उसके द्वारा अथवा इस अधिनियम के तहत कोई राहत प्राप्त करने की दृष्टि से सम्यक् तत्परता से जीवन एवं सुरक्षा के लिए हानिकारक होने का पता लगा सकता था;

(घ) 'उपभोक्ता' से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो -

(i) ऐसे किसी प्रतिफल के लिए जिसका संदाय कर दिया गया है या वचन दिया गया है या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय करता है, इसके अन्तर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न जो ऐसे प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है या आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन माल का क्रय करता है ऐसे माल का प्रयोगकर्ता भी है, जब ऐसा प्रयोग ऐसे व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है किन्तु इसके अन्तर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नहीं आता है जो ऐसे माल को पुनः विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए अभिप्राप्त करता है; और

(ii) किसी ऐसे प्रतिफल या उपभोग के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है, या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है और इसके अन्तर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न ऐसे जो ऐसे किसी प्रतिफल या उपभोग के लिए जिसका संदाय किया गया है और वचन दिया गया है और भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थापित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं का भाड़े पर लेता है, ऐसी सेवाओं का हिताधिकारी भी है जब ऐसी सेवाओं का उपयोग प्रथम वर्णित व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है।

परन्तु किसी व्यक्ति को शामिल नहीं करता जो ऐसी सेवाओं को किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए लेता है;

(ङ) 'उपभोक्ता विवाद' से कोई ऐसा विवाद अभिप्रेत है जब वह व्यक्ति जिसके विरुद्ध परिवाद किया गया है, परिवाद में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार करता है या उनका प्रतिवाद करता है;

(च) 'त्रुटि' से ऐसी क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता या मानक जो तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या किसी संविदा के अधीन अभिव्यक्त या विवक्षित या उसके अधीन बनाये रखना अपेक्षित है या जिसका ऐसे किसी माल के संबंध में किसी भी प्रकार की रीति में व्यापारी द्वारा दावा किया जाना है, कोई दोष, अपूर्णता या कमी अभिप्रेत है;

(छ) 'कमी' से कार्य की क्वालिटी, प्रकृति और रीति में जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन बनाये रखना अपेक्षित है या जिसका किसी सेवा के संबंध में किसी संविदा के अनुसरण में या अन्यथा किसी व्यक्ति द्वारा निष्पादित किए जाने का करार किया गया है; कोई दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता अभिप्रेत है;

(ज) 'जिला फोरम' से धारा 9 खंड (क) के अधीन स्थापित उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम अभिप्रेत है;

(झ) 'माल' से माल विक्रय अधिनियम, 1930 (1930 का 3) में यथा परिभाषित माल अभिप्रेत है;

(ञ) 'विनिर्माता' से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो -

(i) किसी माल या उसके भाग को बनाता है या उसका/उनका विनिर्माण करता है; या

(ii) किसी माल को नहीं बनाता है या उसका विनिर्माण नहीं करता है किन्तु अन्य व्यक्तियों द्वारा बनाये गये या विनिर्मित किये गये उसके भागों का समंजन करता है; या

(iii) किसी अन्य विनिर्माता द्वारा बनाए गए या विनिर्मित किसी माल पर अपना स्वयं का चिन्ह लगाता है या लगवाता है;

(ञञ) 'सदस्य' में सम्मिलित है अध्यक्ष और राष्ट्रीय आयोग का सदस्य या राज्य आयोग या जिला फोरम का सदस्य, जैसी भी स्थिति हो;

(ट) 'राष्ट्रीय आयोग' से धारा 9 खंड (ग) के अधीन स्थापित राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(ठ) 'अधिसूचना' से राजपत्र में प्रकाशित कोई अधिसूचना अभिप्रेत है;

(ड़) 'व्यक्ति' के अन्तर्गत निम्नलिखित है -

(i) कोई फर्म चाहे रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;

(ii) हिन्दू अविभाजित कुटुम्ब;

(iii) सहकारी सोसाइटी;

(iv) व्यक्तियों का प्रत्येक अन्य संगम चाहे वह सोसाइटी रजिस्ट्रीकरण अधिनियम 1860 (1860 का 21) के अधीन रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;

(ढ) 'विहित' से इस अधिनियम के अधीन, यथास्थिति, राज्य सरकार या केन्द्रीय सरकार द्वारा बनाए गए नियमों द्वारा विहित अभिप्रेत है;

(ढढ) 'विनिमय' से अभिप्रेत इस अधिनियम के तहत राष्ट्रीय आयोग द्वारा विनिर्मित विनियमों से है;

(ढढढ) 'अवरोधक व्यापारिक व्यवहार' से अभिप्रेत कोई व्यवहार जो कीमतों में ऐसी घट-बढ़ करने या परिदान की ऐसी परिस्थिति पैदा करने या वस्तुओं या सेवाओं से सम्बन्धित बाजार में पूर्तियों के बहाव को प्रभावित करने में ऐसी प्रक्रिया में प्रवृत्त होता है ताकि उपभोक्ताओं पर अवैधानिक खर्चे या बंधन अधिरोपित करे और समाहित होंगे-

(क) किसी व्यापारी द्वारा सहमत अवधि से परे ऐसी वस्तुओं की पूर्ति में या सेवा प्रदाय करने में विलम्ब करना जिसके परिणामस्वरूप कीमतों में वृद्धि हुई है या होने की संभावना है;

(ख) कोई व्यापार व्यवहार जिसमें उपभोक्ता को किन्हीं वस्तुओं को खरीदना, भाड़े पर लेना या सेवाएं लेना, जैसी भी स्थिति हो, खरीदने, भाड़े पर लेने या अन्य वस्तुओं और सेवाओं को लेने में पुरोभाव्य शर्त के रूप में आवश्यक करता है;

(ण) 'सेवा' में किसी भी वर्णन की कोई सेवा अभिप्रेत है जो उसके प्रत्याशित प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है परन्तु सीमित न होगी और इसके अन्तर्गत बैंककारी, चिट कारबार, वित्त-पोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण विद्युत या अन्य ऊर्जा के प्रदाय बोर्ड या निवास या दोनों, गृह निर्माण, मनोरंजन, आमोद-प्रमोद या समाचारों या अन्य जानकारी पहुंचाने के संबंध में सुविधाओं का प्रबंध भी है किन्तु इसके अन्तर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा का किया जाना नहीं है;

(णण) 'कृत्रिम वस्तुएं और सेवाएं' से अभिप्रेत ऐसी वस्तुएं एवं सेवाएं जिसके यथार्थ होने का दावा किया जाता है परन्तु वे वास्तविक रूप में ऐसी नहीं होती;

(त) 'राज्य आयोग' से धारा 9 के खंड (ख) के अधीन किसी राज्य के लिए स्थापित कोई उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(थ) किसी माल के संबंध में 'व्यापारी' से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो विक्रयार्थ किसी माल का विक्रय या वितरण करता है और इसके अन्तर्गत उसका विनिर्माता भी है जहां ऐसे माल का विक्रय या वितरण पैकेज के रूप में किया जाता है वहां इसके अन्तर्गत इसका पैकर भी है;

(द) 'अनुचित व्यापार प्रथा' का अर्थ है किसी माल की बिक्री, प्रयोग या आपूर्ति की वृद्धि के लिए अथवा सेवाओं का आदान-प्रदान करने के लिए अपनाया गया कोई, अनुचित तरीका या अनुचित या प्रवचनापूर्ण प्रथा जिनमें निम्न प्रथाओं का भी समावेश होगा -

(1) किसी कथन को निर्मित किये जाने हेतु व्यवहार चाहे वह लिखित या मौखिक या दृष्य प्रतिनिधित्व का हो जो-

(i) ऐसा झूठा प्रतिनिधान करती है कि माल किसी विशिष्ट माप, गुण, मात्रा, श्रेणी, युग्म, शैली स्वरूप का है;

(ii) यह झूंठा प्रतिनिधान करती है कि सेवाएं किसी विशिष्ट मानक गुण या स्तर की है;

(iii) ऐसा झूंठा प्रतिनिधान करती है कि कोई, पुनःनिर्मित, पूर्व उपयोगित, नवीकृत, पुनः अनुकूलित या पुरानी वस्तु नयी है।

(iv) यह प्रकट करे कि माल या सेवाएं जो प्रदर्शित या स्वीकृत उनका प्रकटीकरण या स्वीकृत उनका प्रकटीकरण, गुण, सहयोग भाग, उपयोग या लाभ है जबकि वह ऐसे माल या सेवाओं में नहीं है;

(v) यह प्रदर्शित करे कि विक्रेता या प्रदायकर्ता द्वारा प्रदर्शित या स्वीकृत या संबंधित है जबकि वह ऐसे विक्रेता या प्रदायकर्ता की न हो;

(vi) जो किसी माल या सेवाओं की आवश्यकता या उपयोगिता के सम्बन्ध में असत्य या भ्रामक प्रकटीकरण करें;

(vii) जो किसी माल या उत्पादन की सही या समुचित जांच पर आधारित न होने पर भी जनसामान्य को माल या उत्पादन की उपयोगिता, प्रभाव और जीवन बीमा के संम्बन्ध में प्रत्याभूति या वारण्टी दे;

परन्तु यह कि जहां कोई प्रत्याभूति या वारण्टी के प्रभाव के सम्बन्ध में कोई व्यक्ति यदि बचाव लेता है तो उसे सिद्ध करने का भार उस व्यक्ति पर होगा जो ऐसा बचाव लेता है;

(viii) जो जनता को इस रूप में होना इस ढ़ंग से प्रदर्शित करे कि-

(i) किसी उत्पादन या माल या सेवाओं की प्रत्याभूति या वारण्टी; या

(ii) किसी माल या उसके किसी भाग की वापसी, यथावत, बनाये रखने या दुरूस्ती हेतु जब तक कि यह अपने विशिष्ट परिणाम तक न पहुँचे का कोई वचन हो,

जबकि ऐसी प्रत्याभूति या वारण्टी या वचन भ्रामक हों या उनके पूर्ण किये जाने की उचित अपेक्षाएं न हों,

(ix) किसी उत्पादन या उत्पादनों या वैसे ही उत्पादनों या माल या सेवाओं के समान्य विक्रय या उपलब्धता के मूल्य के संबंध में जनसामान्य को भ्रमित रखा गया हो या रखे और इस प्रयोजन के लिए किसी विक्रेता द्वारा कोई उत्पादन, माल या सेवाएं विक्रय की हों, या की जा रही हों का मूल्य सम्बन्धी प्रतिवेदन ऐसा माना जायेगा जैसे कि वह प्रतिवेदन जन समान्य को समान्य बाजार में उक्त मूल्य में विक्रय किये गये हैं जब तक कि स्पष्ट रूप से यह व्यक्त

न हो कि वे उत्पादन, सेवाएं या उनका उपलब्धि सम्बन्धी मूल्य एक व्यक्ति द्वारा स्पष्ट की गई है या उस व्यक्ति की ओर से प्रतिवेदन दिया गया है।

(X) अन्य व्यक्ति द्वारा किया गया व्यवहार, प्रदत्त सेवा या उपलभ्य माल के सम्बन्ध में असत्य और भ्रामक तथ्य दिये गये हों;

स्पष्टीकरण - खण्ड (1) के प्रयोजन के लिए यह विवरण कि -

(क) विक्रय या प्रदर्शन हेतु प्रदत्त माल के रैपर या कन्टेनर पर व्यक्त किया गया हो या;

(ख) किसी माल के प्रदाय, या विक्रय के प्रदर्शन के लिए संलग्न, अर्न्तभूत या प्रदत्त माल के साथ सहवस्तु पर व्यक्त हो, या विक्रय, प्रदाय या प्रदर्शन हेतु माल जिस वस्तु पर रखा गया हो, या

(ग) विक्रय, भेजी गई, प्रदत्त या हस्तान्तरित या किसी अन्य रीति में जन सामान्य को उपलब्ध कराये गये माल पर व्यक्त हों, और इस प्रकार किया गया व्यक्तकरण किसी व्यक्ति द्वारा हो तो यह समझा जाएगा कि उस व्यक्ति ने ऐसा वक्तव्य व्यक्त किया है;

(2) वह माल या सेवाएं जो सौदा मूल्य पर विक्रय या प्रदान किया जाना नहीं चाहा गया है तथा उस मूल्य पर उन्हें विक्रय या प्रदाय किया जाना किसी समाचार-पत्र या अन्यथा में किसी विज्ञापन के प्रकाशन हेतु प्रकाशित होने देना और उस माल के प्रकाशन की प्रकृति और माल या सेवा प्रकृति और उस माल के व्यापार को छोटा या बड़ा क्षेत्र या माल या सेवा की मात्रा जितने समय के लिए वह निर्धारित की गई है, होने देता है।

स्पष्टीकरण - खण्ड (2) के प्रयोजन से 'सौदा मूल्य' का अर्थ होगा -

(क) समान्य अथवा अन्यथा मूल्य के संदर्भ में विज्ञापन में बताया गया सौदा मूल्य

(ख) ऐसा मूल्य जो विज्ञापन को पढ़ने, सुनने या देखने वाले व्यक्ति द्वारा उचित रूप से वैसा ही उत्पादों के सामान्य विक्रय मूल्य को देखते हुए विज्ञापित वस्तु का मूल्य समझा जायेगा।

(3) (क) (क) कोई भेंट या पारितोषण के अर्पित किये जाने पर आपत्ति नहीं की जाती है जबकि ऐसी भेंट या पारितोषण या अन्य आयटम माल के सम्पूर्ण मूल्य में सम्मिलित रहता है किन्तु दर्शाया जाता है कि ऐसी भेंट या पारितोषण माल के मूल्य से अन्यथा है;

(ख) प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से माल की बिक्री, उपयोग या प्रदाय या व्यापारिक हेतु के प्रोत्साहन के प्रयोजन से कोई द्यूतक्रीड़ा या परमार्जित चतुराई का व्यवहार, लॉटरी या अन्य प्रतिस्पर्धा का आचरण; होने देगा।

(3क) भेंट, ईनाम या अन्य वस्तुओं को निर्मूल्य देते हुए किसी योजना में भाग लेने वालों से, इसकी समाप्ति पर योजना के अंतिम परिणामों के बारे में, सूचना को रोकना।

स्पष्टीकरण - इस उपखण्ड के प्रयोजनों के लिए, योजना में भाग लेने वालों को, योजना के अंतिम परिणामों की सूचना दे दी गई है, मान लिया जायेगा, जहां ऐसे परिणाम युक्तियुक्त समय के भीतर, विख्यात रूप से उसी समाचार-पत्र में प्रकाशित किये गये जिसमें योजना मूलतः विज्ञापित की गई थी।

(4) उपभोक्ताओं द्वारा जिन वस्तुओं के उपभोग का आशय रहा था जिनका उपयोग संभाव्य हो उस प्रकार की वस्तुओं का विक्रय या प्रदाय यह जानते हुए या विश्वास का कारण होते हुए होने देना कि ऐसा माल उपयोगकर्ता व्यक्ति के प्रति उनसे उत्पन्न हो सकने वाले खतरे या क्षति के संबंध में सक्षम अधिकारी द्वारा उनके संबंध में विहित कार्यकुशलता, गुणवत्ता अंतर्वस्तु, डिजाइन, संरचना, फिनीशिंग या पैकेजिंग के अनुरूप नहीं है।

(5) किसी माल या सेवा का संग्रह या विनष्टीकरण होने देना या किसी माल या सेवा के विक्रय या प्रदाय से इंकार, यदि ऐसे संग्रह, विनष्टीकरण या इंकार से उस पर वैसे ही समान माल या सेवाओं की कीमत में वृद्धि का आशय या प्रवृत्ति हो।

(6) कृत्रिम वस्तुओं का विनिर्माण या ऐसी वस्तुओं को विक्रय के लिए पेश करना या सेवाओं के उपबन्ध में प्रवंचक (धोखा) व्यवहारों को अपनाना।

(2) इस अधिनियम में किसी अन्य अधिनियम या उसके उपबंध किसी ऐसे निर्देश का जो किसी ऐसे क्षेत्र से जिसको यह अधिनियम लागू होता है, प्रवृत्त नहीं है, यह अर्थ लगाया जायेगा कि वह उस क्षेत्र में प्रवृत्त किसी तत्समय अधिनियम या उसके उपबंध के प्रति निर्देश है।

3. अधिनियम का किसी अन्य विधि के अल्पीकरण में न होना - इस अधिनियम के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के उपबंधों के अतिरिक्त होंगे न कि उसके अल्पीकरण में।

अध्याय - 2

उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

4. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् - (1) केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसी तारीख से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट करें, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के रूप में ज्ञात एक परिषद् का (जिसे इसमें इसके पश्चात् केन्द्रीय परिषद कहा गया है) गठन कर सकेगी।

(2) केन्द्रीय परिषद में निम्नलिखित सदस्य होंगे, अर्थात्-

(क) केन्द्रीय सरकार के उपभोक्ता कार्यकलाप विभाग का भारसाधक मंत्री जो उसका अध्यक्ष होगा;

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले अन्य सरकारी या गैर सरकारी सदस्यों की उतनी संख्या जो विहित की जाए।

5. केन्द्रीय परिषद् के अधिवेशनों की प्रक्रिया - (1) केन्द्रीय परिषद् के अधिवेशन जब कभी आवश्यक हों, होंगे किन्तु परिषद् कम से कम एक अधिवेशन आयोजित करेगी।

(2) केन्द्रीय परिषद् का अधिवेशन ऐसे समय और स्थान पर होगा जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कारबार संचालन की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी जो विहित की जाएं।

6. केन्द्रीय परिषद् के उद्देश्य- केन्द्रीय परिषद् का उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्द्धन और संरक्षण करना होगा, जैसे-

(क) ऐसे माल और सेवा के विपणन के विरुद्ध सुरक्षित किए जाने का अधिकार जो जीवन और सम्पत्ति के लिए परिसंकटमय है;

(ख) माल अथवा सेवाएं जैसी भी स्थिति हो की क्वालिटी, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में सूचित किये जाने का अधिकार जिससे कि अनुचित व्यापारिक व्यवहार से उपभोक्ता को संरक्षित किया जा सके,

(ग) जहां भी संभव हो वहां प्रतिस्पर्धा मूल्यों पर विभिन्न किस्मों के माल या सेवाएं तक पहुंच का आश्वासन दिये जाने का अधिकार

(घ) सुने जाने का और यह आश्वासन दिये जाने का अधिकार कि उपभोक्ता के हितों पर समुचित फोरमों पर सम्यक रूप से विचार किया जायेगा;

(ङ) अनुचित व्यापारिक व्यवहार या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार या उपभोक्ताओं के अनुचित शोषण के विरुद्ध प्रतितोष का अधिकार और

(च) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

7. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् (1) राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा ऐसी तारीख से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट करें, 'उपभोक्ता संरक्षण परिषद्' के रूप में ज्ञात एक परिषद् का (जिसे इसके पश्चात् राज्य परिषद कहा गया है) का गठन करेगी।

(2) राज्य परिषद् से निम्न सदस्य होंगे, अर्थात्

(क) राज्य सरकार में उपभोक्ता मामलों का प्रभारी मंत्री जो उसका अध्यक्ष होगा;

(ख) उतनी संख्या में अन्य शासकीय या आशासकीय सदस्य जो ऐसे हितों जिन्हें राज्य सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाये, का प्रतिनिधित्व करते हों,

(ग) ऐसी संख्या के अन्य पदाधिकारी या गैर-पदाधिकारी सदस्यगण 10 से अधिक नहीं, यथा केन्द्र सरकार द्वारा नामांकित किया जा सकेगा।

(3) राज्य परिषद् के अधिवेशन आवश्यकतानुसार होंगे किन्तु प्रत्येक वर्ष में कम से कम दो अधिवेशन किये जावेंगे।

(4) राज्य परिषद् का अधिवेशन ऐसे समय और स्थान पर होगा जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कारबार के संव्यवहार की बाबत् ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जावे।

8. राज्य परिषद् के उद्देश्य – प्रत्येक राज्य परिषद् के उद्देश्य राज्य के भीतर, धारा 6 के खण्ड (क) से खण्ड (च) में अधिकथित उपभोक्ता अधिकारों का संवर्द्धन और संरक्षण करना होगा।

(8क) जिला उपभोक्ता सुरक्षा परिषद् – राज्य सरकार प्रत्येक जिले के लिए, अधिसूचना द्वारा एक परिषद जिला उपभोक्ता सुरक्षा परिषद् के रूप में जानी जाने वाली, ऐसे दिनांक से यथा यह ऐसी अधिसूचना में उल्लेखित कर सकेगी, स्थापित करेगी।

(2) जिला उपभोक्ता सुरक्षा परिषद् (एतस्मिन पश्चात जिला परिषद् के रूप में सम्बोधित) निम्नलिखित सदस्यों से गठित होगी, अर्थात्-

(क) जिला कलेक्टर (जिस नाम से भी पुकारा जाता है) जो इसका अध्यक्ष होगा; और

(ख) ऐसा संख्या के अन्य पदाधिकारी और गैर पदाधिकारी सदस्यगण ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करते हुए यथा राज्य सरकार द्वारा विहित किये जायें।

(3) जिला परिषद् की सभा में ऐसे समय व स्थान पर जिले के भीतर यथा अध्यक्ष उचित समझे और उसके व्यवहार के कार्य के बारे में ऐसी प्रक्रिया अपनायेगी जैसी राज्य सरकार विहित करें।

(8ख) जिला परिषद् के उद्देश्य – प्रत्येक जिला परिषद के उद्देश्य धारा 6 के खण्डों (क) से (च) में प्रतिपादित उपभोक्ताओं के अधिकारों की संवर्धन एवं सुरक्षा, जिले के भीतर करना होगा।

अध्याय – 3

उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अभिकरण

9. उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अभिकरण की स्थापना - इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए निम्नलिखित अभिकरणों की स्थापना की जाएगी, अर्थात् -

(क) 'जिला फोरम' के रूप में ज्ञात एक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम की स्थापना राज्य सरकार द्वारा अधिसूचना द्वारा, राज्य के प्रत्येक जिले में की जाएगी;
परन्तु राज्य सरकार यदि वह उपयुक्त समझे, किसी जिले में एक से अधिक जिला फोरम स्थापित कर सकेगी।

(ख) 'राज्य आयोग' के रूप में ज्ञात एक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना, राज्य सरकार द्वारा अधिसूचना द्वारा राज्य में की जाएगी; और

(ग) केन्द्रीय सरकार अधिसूचना द्वारा एक राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग स्थापित करेगी।

10. जिला फोरम की संरचना – (1) प्रत्येक जिला फोरम में निम्नलिखित होंगे-

(क) ऐसा एक व्यक्ति, जो जिला न्यायाधीश है, या रह चुका है या होने के लिए अर्हित है जो उसका अध्यक्ष होगा,

(ख) 2 अन्य सदस्यगण जिसमें से एक महिला होगी जिनकी निम्नलिखित योग्यताएं होंगी, अर्थात्

(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हो,

(ii) मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक डिग्री रखता हो,

(iii) योग्यता, सत्यनिष्ठा और ख्याति वाले व्यक्ति हों और अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखा-कर्म, उद्योग, लोक मामले या प्रशासन से संबंधित समस्याओं से निपटाने का पर्याप्त ज्ञान एवं कम से कम 10 वर्ष का अनुभव रखता हो;

परन्तु यह कि कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में नियुक्ति के लिए अयोग्य होगा यदि वह -

(क) किसी अपराध के लिए सिद्धदोष एवं कारावास से दंडित जो राज्य सरकार के अभिमत में नैतिक अधमता में सम्मिलित होता है; या

(ख) कोई अन्योचित दिवालिया है; या

(ग) विकृत मस्तिष्क का है और सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोषित स्थित है; या

(घ) सरकार या निगमित निकाय सरकार द्वारा स्वीकृत एवं नियंत्रित सेवा से हटा दिया गया है या बर्खास्त किया गया हो; या

(ड़) राज्य सरकार के अभिमत में, ऐसा वित्तीय या अन्य हित रखता है जिससे उसके द्वारा सदस्य के रूप में कार्य निर्वहन में प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की आशंका हो; या

(च) ऐसी अन्य अयोग्यताएं रखता है जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जा सकेंगी।

(1क) उपधारा (1) के अधीन प्रत्येक नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा एक चयन समिति की अनुशंसा पर की जाएगी जो निम्नलिखित से मिलकर बनेगी -

(i) राज्य आयोग का अध्यक्ष ....अध्यक्ष

(ii) राज्य के विधि विभाग के सचिव.......सदस्य

(iii) राज्य के उपभोक्ता मामलों से सबद्ध विभाग का प्रभारी सचिव....सदस्य

परन्तु यह तब जबकि राज्य आयोग का अध्यक्ष, अनुपस्थिति या अन्यथा..के कारण प्रवरण (चयन) समिति के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने में असमर्थ है, राज्य सरकार मामले को उच्च न्यायालय के प्रधान न्यायाधीश के पास अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए उस उच्च न्यायालय के आसीन न्यायाधीश को नामांकित करने के लिए निर्देशित कर सकेगी।

(2) जिला अधिकरण (फोरम) के प्रत्येक सदस्य 5 वर्षों की अवधि या 65 वर्ष की उम्र तक जो भी पहिले हो के लिए पद धारण करेंगे।

परन्तु यह तब जबकि कोई सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए या 65 वर्ष की उम्र तक, जो भी पहिले हो, इस शर्त के अध्यधीन रहते हुए पुनः नियुक्ति के लिए पात्र होगा कि उप-धारा (1) के खण्ड (ख) में उल्लेखित नियुक्ति के लिए अन्य शर्तों एवं योग्यताओं को वह पूरा करता है और ऐसी पुनः नियुक्ति प्रवरण समिति की अनुशंसा के आधार पर भी की जायेगी।

परन्तु यह और कि कोई सदस्य उसके पद से त्याग उसके हाथों द्वारा लिखित में राज्य सरकार को संबोधित करके कर सकेगा और ऐसे त्याग के स्वीकृत होने पर उसका पद खाली

हो जायेगा और उस व्यक्ति के स्थान पर जिसने त्याग किया है, उप-धारा (1क) के उपबन्धों के तहत जिसको नियुक्त किये जाने की आवश्यकता है उस सदस्य के प्रवर्ग के बारे में, उप-धारा(1) में उल्लेखित योग्यताओं में से किन्हीं को धारण करने वाले किसी व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा भरा जा सकेगा।

परन्तु और भी कि उपभोक्ता (संशोधन) अधिनियम 2002 के प्रारंभ होने के पूर्व किसी व्यक्ति को अध्यक्ष के रूप में या सदस्य के रूप में नियुक्त किया गया है वह अध्यक्ष या सदस्य के रूप में जैसी भी स्थिति हो, उसकी अवधि समाप्ति तक ऐसे पद को धारण करना जारी रखेगा।

(3) जिला फोरम के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय और अन्य भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें ऐसी होगी जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जायें।

परन्तु यह तब जबकि पूर्ण कालिक आधार पर किसी सदस्य की नियुक्ति जिला फोरम के कार्यभार सहित ऐसे घटकों जैसे विहित किये जायें पर विचारण करके राज्य आयोग के अध्यक्ष की अनुशंसा पर राज्य सरकार द्वारा की जायेगी।

11. जिला फोरम की अधिकारिता- (1) इस अधिनियम के अन्य उपबंधों के अधीन रहते हुए, जिला फोरम को ऐसे विवादों को ग्रहण करने की अधिकारिता होगी जहां माल या सेवा का मूल्य और दावाकृत प्रतिकर यदि कोई है, का मूल्य बीस लाख रुपए से अधिक नहीं होता है।

(2) परिवाद किसी ऐसे जिला फोरम में संस्थित किया जाएगा जिसकी अधिकारिता की स्थानीय परिसीमाओं के भीतर -

(क) विरोधी पक्षकार या जहां एक से अधिक विरोधी पक्षकार हों वहां में से प्रत्येक परिवाद के संस्थित किये जाने के समय वस्तुतः और स्वेच्छापूर्वक निवास करता है या कारबार करता है या उसका शाखा कार्यालय है या व्यक्तिगत रूप से अभिलाभ के लिए कार्य करता है, या

(ख) जहाँ एक से अधिक विरोधी पक्षकार हों, वहां विरोधी पक्षकारों में से कोई भी विरोधी पक्षकार परिवाद के संस्थित किये जाने के समय वस्तुतः और स्वेच्छापूर्वक निवास करता है या कारबार करता है या उसका शाखा कार्यालय है या व्यक्तिगत रूप से अभिलाभ के लिए कार्य करता है परंतु ऐसे कार्य में यदि जिला फोरम को इजाजत दी है या विरोधी पक्षकार जो वहां न निवास करता है या न ही कारबार करता है या उसका शाखा कार्यालय नहीं है और न व्यक्तिगत रूप से अभिलाभ के लिए कार्य करता है, वे ऐसे संस्थित किये जाने के लिए उपमत हो गये हैं; अथवा

(ग) वादहेतुक पूर्णतः या भागतः पैदा होता है।

12. प्रक्रिया जिसमें परिवाद किया जा सकेगा-(1) कोई परिवाद, किन्हीं विक्रित वस्तुओं या परिदत्त या विक्रीत या परिदत्त किये जाने के लिए सहमत या कोई सेवा प्रदाय की गई या प्रदाय किये जाने के लिए सहमत से संबंधित, जिला फोरम में दाखिल किया जा सकेगा, द्वारा-

(क) उपभोक्ता जिसको ऐसी वस्तुएं विक्रय की गई या परिदान किया या विक्रय या परिदान किये जाने के लिए सहमत या ऐसी सेवा प्रदाय की या प्रदाय किये जाने के लिए सहमत;

(ख) कोई मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ चाहे उपभोक्ता जिसको वस्तुएं विक्रय की या परिदान की या विक्रय या परिदान करने के लिए सहमत या सेवा प्रदाय की या प्रदाय किये जाने के लिए सहमत ऐसे संघ का सदस्य है या नहीं;

(ग) एक या अधिक उपभोक्ताओं, जहां विभिन्न उपभोक्तागतण समान हित रखते हों, जिला फोरम की अनुज्ञा से, की ओर से या सभी उपभोक्ताओं की ओर से, ऐसी हितैषी; या

(घ) केन्द्र सरकार या राज्य सरकार जैसी भी स्थिति हो, या तो उसकी अपनी व्यक्तिगत क्षमता से या सामान्य तथा उपभोक्ताओं के हितों के एक प्रतिनिधि के रूप में।

(2) उप-धारा (1) के तहत दाखिल प्रत्येक विवाद, शुल्क की ऐसी राशि और ऐसी प्रक्रिया में संदेय, जैसा विहित किया जा सके, के साथ होगा।

(3) उप-धारा (1) के तहत किये गये किसी परिवाद की प्राप्ति पर जिला फोरम, आदेशानुसार, कार्यवाही किये जाने के लिए परिवाद को स्वीकृत करेगा या निरस्त करेगा;
परन्तु यह तब जबकि इस उपधारा के तहत किसी परिवाद को निरस्त नहीं किया जायेगा, जब तक की परिवादी को सुनवायी किये जाने का अवसर नहीं दिया जाता है
परन्तु और यह कि परिवाद की ग्रहणीयता, सामान्यतः उस दिनांक से 21 दिनों के भीतर अभिनिर्धारित की जायेगी जिस दिनांक को परिवाद प्राप्त हुआ था।

(4) उप धारा (3) के तहत किसी परिवाद को कार्यवाही करने के लिए मंजूर किया जाता है, जिला फोरम इस अधिनियम के तहत उपबन्धित प्रक्रिया में परिवाद में कार्यवाही कर सकेगा :
परन्तु यह तब जबकि जहां कोई परिवाद जिला फोरम द्वारा ग्रहण कर लिया गया है यह इसको किसी अन्य न्यायालय या अधिकरण या कोई प्राधिकारी तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के तहत या द्वारा स्थापित को अंतरिम नहीं करेगी।

स्पष्टीकरण - इस धारा के प्रयोजन के लिए 'मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगम' से कम्पनी अधिनियम 1956 (1956 का 1) या तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन रजिस्ट्रीकृत कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगम अभिप्रेत है।

13. परिवादों के प्राप्त होने पर प्रक्रिया-

(1) जिला फोरम किसी परिवाद की प्राप्ति पर यदि वह किसी माल के सम्बन्ध में है,

(क) ग्रहण किये परिवाद की प्रति का निर्देशन इसके ग्रहण किये गये जाने की दिनांक से 21 दिनों के भीतर परिवाद में उल्लेखित सामने वाले पक्षकार को, प्रकरण का उसका कथन 30 दिनों के भीतर या ऐसी वृद्धि की गई अवधि 15 दिनों से अधिक नहीं जैसा जिला फोरम द्वारा मंजूर किया जा सके, देने के लिए निर्देशित करते हुए, किया जाये।

(ख) जहां विरोधी पक्षकार खंड(क) के अधीन उसको निर्दिष्ट किसी परिवाद की प्राप्ति पर, परिवाद में अन्तर्विष्ट अभिकथनों से इंकार करता है या उसका प्रतिवाद करता है, या जिला फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर ऐसे मामले का प्रतिर्यधित्व करने के लिए कोई कार्यवाही करने का लोप करता है या करने में असफल रहता है वहां जिला फोरम उपभोक्ता विवाद को खंड (ग) से खंड (छ) में विनिर्दिष्ट रीति में निपटाने के लिए कार्यवाही करेगा।

(ग) जहां परिवादी ने माल में किसी ऐसी त्रुटि का अभिकथन किया है जिसका माल के उचित विश्लेषण या परीक्षण के बिना अवधारण नहीं किया जा सकता है, वहां जिला फोरम परिवादी से माल का नमूना अभिप्राप्त करेगा, उसे सीलबंद करेगा और विहित रीति से अधिप्रमाणीकृत करेगा और इस प्रकार सीलबंद नमूने को इस निर्देश के साथ समुचित प्रयोगशाला को निदेशित करेगा कि ऐसी प्रयोगशाला यह पता लगाने की दृष्टि से ऐसे विश्लेषण या परीक्षण जो भी आवश्यक हों, करे और ऐसे माल में परिवाद में अभिकथित कोई त्रुटि है या नहीं अथवा माल में कोई अन्य त्रुटि है या नहीं और उस पर अपनी रिपोर्ट निर्देश प्राप्ति के पैंतालीस दिन की कालावधि के भीतर या ऐसी कालावधि के भीतर जो जिला फोरम द्वारा मंजूर की गयी हो, जिला फोरम को भेजेगा।

(घ) माल का कोई नमूना खंड (ग) के अधीन किसी समुचित प्रयोगशाला में निर्दिष्ट किए जाने के पूर्व, जिला फोरम परिवाद से प्रश्नगत माल के संबंध में आवश्यक विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए समुचित प्रयोगशाला को संदाय के लिए ऐसी फीस जो विहित की जाये जमा कराने की अपेक्षा कर सकेगा।

(ङ) जिला फोरम खंड (घ) के अधीन उसके नाम में जमा की गयी रकम को समुचित प्रयोगशाला को प्रेषित करेगा जिससे कि वह खंड (ग) में वर्णित विश्लेषण या परीक्षण कर सके और समुचित प्रयोगशाला से रिपोर्ट प्राप्त करने पर जिला फोरम ऐसे टिप्पणी सहित जो जिला फोरम उचित समझे, विरोधी पक्षकार को रिपोर्ट की एक प्रति अग्रेषित करेगा।

(च) यदि कोई पक्षकार समुचित प्रयोगशाला के किसी निष्कर्ष की सत्यता के बारे में विवाद करता है या समुचित प्रयोगशाला द्वारा अपनाए गए विश्लेषण या परीक्षण की पद्धति के सही होने के बारे में विवाद करता है तो जिला फोरम विरोधी पक्षकार या परिवादी से समुचित प्रयोगशाला द्वारा की गई रिपोर्ट की बाबत् अपने आक्षेपों को लिखित रूप में प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा;

(छ) जिला फोरम तत्पश्चात्, परिवादी तथा विरोधी पक्षकार को समुचित प्रयोगशाला द्वारा की गई रिपोर्ट की सत्यता के बारे में या अन्यथा और खंड (च) के अधीन उसके संबंध में किए गए आक्षेपों के बारे में भी सुनवाई का एक युक्तियुक्त अवसर देगा और धारा 14 के अधीन एक समुचित आदेश जारी करेगा।

(2) जिला फोरम, यदि धारा 12 के अधीन उसके द्वारा (प्राप्त परिवाद) ऐसे माल के संबंध में है जिसकी बाबत् उपधारा (1) में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया का अनुसरण नहीं किया जा सकता है या

यदि परिवाद किसी ऐसी सेवा के संबंध में है तो वह-

(क) ऐसे परिवाद की एक प्रति विरोधी पक्षकार को उसे यह निर्देश देते हुए निर्देशित करेगा कि वह तीस दिन की कालावधि के भीतर या पन्द्रह दिन से अधिक की ऐसी बढ़ाई कालावधि के भीतर, जो जिला फोरम द्वारा मंजूर की जाए, अपना कथन प्रस्तुत करेगा;

(ख) जहां विरोधी पक्षकार, खंड (क) के अधीन, उसको निर्दिष्ट, परिवाद की प्रति की प्राप्ति पर, परिवाद में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार करता है या उसके बारे में विवाद करता है या जिला फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपने मामले का अभ्यावेदन करने के लिए कोई कार्यवाही करने का लोप करता है या उसमें असफल रहता है तो जिला फोरम निम्नलिखित आधार पर उपभोक्ता विवाद का निपटारा करने के लिए अग्रसर होगा-

(i) जहां विरोधी पक्षकार ने परिवाद में अंतर्विष्ट अभिकथन से इंकार किया हो या विवाद किया हो वहां परिवादी और विरोधी पक्षकार द्वारा उसकी दृष्टि में लाए गए साक्ष्य के आधार पर, या (ii) जहां विरोधी पक्षकार फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपने मामले का अभ्यावेदन करने में कोई कार्यवाही करने से लोप करता है या असफल रहता है वहां परिवादी द्वारा उसकी दृष्टि में लाए गए (साक्ष्य के आधार पर एक पक्षीय), या

(ग) जहां परिवादी जिला फोरम के समक्ष सुनवाई दिनांक को उपसंजात होने में असफल होता है, जिला फोरम व्यतिक्रम के लिए परिवाद या तो खारिज कर सकेगा या गुणागुण पर अभिनिर्धारित कर सकेगा।

(3) उप-धारा (1) और उप-धारा (2) में अधिकथित प्रक्रिया के अनुपालन में किसी भी कार्यवाही को किसी न्यायालय में इस आधार पर प्रश्नगत नहीं किया जायेगा कि नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का अनुपालन नहीं किया गया है।

(3-क) प्रत्येक परिवाद यथाशीघ्र यथासंभव सुना जायेगा और जहां परिवाद में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं होती, सामने वाले पक्षकार द्वारा सूचना पत्र की प्राप्ति दिनांक से 3 माह की अवधि के भीतर परिवाद का अभिनिर्धारित करने का प्रयत्न किया जाएगा और 5 माहों के भीतर, यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता होती है:

परंतु यह तब जबकि जिला फोरम द्वारा सामान्यत: कोई स्थान मंजूर नहीं किया जायेगा जब तक कि पर्याप्त कारण दर्शित नहीं किया जाता है और फोरम द्वारा लिखित में स्थगन मंजूर किये जाने के कारण अभिलिखित नहीं कर लिये गये हैं:

परंतु यह और कि जिला फोरम स्थगन द्वारा हुए खर्चों के बारे में ऐसे आदेश करेगा जैसे इस अधिनियम के तहत विनिर्मित विनयमों में किये गये हों:

परंतु यह भी तब जबकि ऐसी उल्लेखित अवधि के पश्चात् परिवाद निपटान करने की दशा में, जिला फोरम, उक्त परिवाद का निपटान करते समय, उसके लिए कारणों को लिखित में अभिलेखित करेगी।

(3-ख) जहां जिला फोरम के समक्ष किन्हीं कार्यवाहियों के लंबित होने के दौरान इसको ऐसा आवश्यक प्रतीत होता है, यह ऐसा कोई अंतरिम आदेश पारित कर सकेगी जैसा प्रकरण के तथ्यों और परिस्थितियों में वैधानिक एवं उचित है।

(4) इस धारा के प्रयोजनों के लिए, जिला फोरम को, वही शक्तियां होंगी, जो निम्नलिखित विषयों की बाबत किसी वाद का विचारण करते समय सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) के अधीन किसी सिविल न्यायालय में निहित होती हैं, अर्थात्-

(i) किसी प्रतिवादी या साक्षी को समन करना तथा हाजिर कराना और साक्षी की शपथ पर परीक्षा करना;

(ii) साक्ष्य के रूप में पेश किए जाने योग्य दस्तावेज या किसी अन्य तात्विक वस्तु का प्रकटीकरण और प्रस्तुत किया जाना;

(iii) शपथ पर साक्ष्य ग्रहण करना;

(iv) समुचित प्रयोगशाला या किसी अन्य सुसंगत स्त्रोत से सम्बद्ध विश्लेषण या परीक्षण की रिपोर्ट की अध्यापेक्षा करना;

(v) किसी साक्षी की परीक्षा के लिए कोई कमीशन निकालना;

(vi) और कोई अन्य विषय जो विहित किए जाएं।

(5) जिला फोरम के समक्ष प्रत्येक कार्यवाही भारतीय दंड संहिता (1860 का 45) की धारा 193 व धारा 228 के अर्थान्तर्गत न्यायिक कार्यवाही समझी जाएगी और जिला फोरम या दंड प्रक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) की धारा 195, और अध्याय 26 के प्रयोजनों के लिए सिविल न्यायालय समझा जाएगा।

(6) जहां उपभोक्ता का परिवाद धारा 2 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप खंड (iv) के संदर्भ में है तब सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 की प्रथम अनुसूची के आदेश 1 नियम 8 के उपबन्ध ऐसे उपान्तरणों के साथ लागू होंगे मानो वह संदर्भ किसी वाद या डिक्री की भांति जिला पीठ के परिवाद या आदेश की प्रति संदर्भ है।

(7) परिवादी जो उपभोक्ता है या सामने वाले पक्षकार जिसके विरूद्ध परिवाद दाखिल किया गया है कि मृत्यु होने की दशा में, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) की प्रथम अनुसूची के आदेश XXII के उपबन्ध, उपान्तरण के अध्यधीन रहते हुए लागू होंगे कि उसमें के वादी के और प्रतिवादी के प्रत्येक निर्देशन को परिवादी या सामने वाले पक्षकार, जैसी भी स्थिति हो के निर्देशन रूप में माना जावेगा।

14. जिला फोरम के निष्कर्ष

(1) यदि धारा 13 के अधीन की गई कार्यवाही के पश्चात् जिला फोरम का यह समाधान हो जाता है कि उस माल में जिसके विरूद्ध शिकायत की गई है, परिवाद में विनिर्दिष्ट कोई त्रुटि है या सेवाओं के बारे में परिवाद में अंतर्विष्ट कोई अभिकथन साबित हो गया है तो यह विरोधी पक्षकार को निम्नलिखित में से कोई एक या अधिक बातें करने का निर्देश (देने) वाला आदेश जारी करेगा, अर्थात्-

(क) प्रश्नगत माल में से समुचित प्रयोगशाला द्वारा प्रकट की गई त्रुटि को दूर करना;

(ख) माल को उसी वर्णन के नए माल से बदलना जो किसी त्रुटि से रहित होगा;

(ग) परिवादी को, यथास्थिति, मूल्य या परिवादी द्वारा संदत्त प्रभारों को वापस करना;

(घ) ऐसी रकम का संदाय करना जो विरोधी पक्षकार की उपेक्षा के कारण उपभोक्ता द्वारा वहन की गई किसी हानि या क्षति के लिए परिवादी को प्रतिकर के रूप में अधिनिर्णित की गई है।

(परंतु यह तब जबकि जिला फोरम को दण्डात्मक, नुकसानी, ऐसी परिस्थितियों में, जैसी यह योग्य मानती है, मंजूर करने की शक्ति होगी।)

(ङ) प्रश्नगत सेवाओं में अवज्ञा या वस्तुओं में त्रुटियां (विद्यमान), त्रुटियों या कमियों को दूर करना,

(च) अनुचित व्यापार प्रथा अथवा अवरोधक व्यापार प्रथा को बंद करना या उसकी पुनरावृत्ति न करना,

(छ) खतरनाक माल को विक्रय हेतु प्रस्थापित नहीं करना।

(ज) खतरनाक माल जो विक्रय हेतु प्रस्थापित है, उसका प्रत्याहरण।

(जक) खतरनाक वस्तुओं के विनिर्माण को बंद करना एवं सेवायें जो खतरनाक प्रकृति की हैं का प्रदाय रोकना;

(जख) ऐसी राशि का संदाय करना जैसी इसके द्वारा विनिश्चित की जा सके, यदि यह इसके अभिमत में है कि एक बड़ी संस्था में उपभोक्ताओं को सरलतापूर्वक पहचानने योग्य नहीं है के द्वारा हानि या क्षति उठाई गई है;

परंतु यह तब जबकि ऐसी संदेय राशि के कम से कम राशि ऐसे उपभोक्ताओं का ऐसी दोषपूर्ण विक्रीत वस्तुओं या प्रदाय की गई सेवाओं जैसी भी स्थिति हो, के मूल्य के 5% से कम नहीं होगी;

परंतु यह और तब जबकि ऐसी अभिप्राप्त राशि, ऐसे व्यक्ति के हित में समाकलन किया जायेगा और ऐसी प्रक्रिया में इस्तेमाल की जाएगी, जैसी विहित की जा सके;

(जग) ऐसे भ्रामक विज्ञापन को जारी करने के लिए जिम्मेदार सामने वाले पक्षकार के व्यय पर भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को निष्प्रभाव करने के लिए सुधारात्मक विज्ञापन जारी करना;

(झ) पक्षकारों को पर्याप्त खर्चे उपलब्ध कराना

(2) उप-धारा (1) में निर्दिष्ट प्रत्येक कार्यवाही का संचालन जिला पीठ के अध्यक्ष और उसके साथ बैठने वाले जिलापीठ के कम से कम एक सदस्य द्वारा किया जाएगा;

परंतु यह तब जबकि, जहां कोई सदस्य किन्हीं कारणों से, जब तक कि यह पूरी हो जाती, कार्यवाही करने में असमर्थ रहता है, अध्यक्ष और अन्य सदस्य, कार्यवाही को उस अवस्था में जिस पर, पूर्व सदस्य द्वारा इसको आखिरी बार सुना गया था, से जारी रखेंगे।

(2क) जिला मंच द्वारा उपधारा (1) के अधीन दिये गये आदेश पर अध्यक्ष व सदस्य अथवा सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किये जावेंगे जिन्होंने यह कार्यवाही की है;

परंतु जब कार्यवाही अध्यक्ष और एक सदस्य द्वारा की हो और उनका किसी बिंदु अथवा बिंदुओं पर मतभेद रहे तो असहमति वाले बिंदु अथवा बिंदुओं को वे अन्य सदस्य को सुनने हेतु निर्देशित करेंगे और जो बहुमत की राय होगी वह जिला मंच का आदेश होगा।)

(3) पूर्वगामी उपबंधों के अधीन रहते हुए जिला फोरम के अधिवेशनों का संचालन, उसके अधिवेशन और अन्य विषयों से सम्बन्धित प्रक्रिया ऐसी होगी जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जाए।)

15. अपील

जिला फोरम द्वारा दिए गए किसी आदेश से व्यथित कोई व्यक्ति उस आदेश के विरूद्ध अपील, आदेश की तारीख से तीस दिन की कालावधि के भीतर ऐसे प्ररूप और रीति में जो विहित की जाए, राज्य आयोग को कर सकेगा;

परंतु राज्य आयोग, उक्त तीस दिन की कालावधि के अवसान के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवधि के भीतर न फाइल करने का पर्याप्त कारण था।

(परंतु यह और तब जबकि किसी व्यक्ति, जिसे जिला फोरम के आदेश के निबन्धनों में से कोई राशि संदाय करना आवश्यक है, द्वारा कोई भी अपील, राज्य आयोग द्वारा ग्रहण नहीं की जायेगी तब तक, विहित प्रक्रिया में अपीलार्थी ने उस राशि का 50% या रुपए पच्चीस हजार, जो भी कम हो, को निक्षेप नहीं कर दिया है।)

16. राज्य आयोग की संरचना

(1) प्रत्येक राज्य आयोग के निम्नलिखित सदस्य होंगे:

(क) एक ऐसा व्यक्ति जो किसी उच्च न्यायालय का न्यायाधीश है, या रहा है, जिसे राज्य सरकार द्वारा नियुक्त किया जाएगा और जो उसका अध्यक्ष होगा;

(परंतु इस खंड के अन्तर्गत कोई नियुक्ति उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायमूर्ति से परामर्श किये बिना नहीं की जायेगी।)

(ख) 2 से कम नहीं और सदस्यों की ऐसी संख्या से अधिक नहीं जैसी विहित की जा सके और उनमें से एक महिला होगी, जिनकी निम्नलिखित योग्याताएं होंगी अर्थात्-

(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हों;

(ii) मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक डिग्री रखता है; और

(iii) योग्यता, सत्यनिष्ठा और ख्याति के व्यक्ति हों और अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखा-कर्म, उद्योग, लोक मामले का प्रशासन से सम्बन्धित समस्याओं को निपटाने में पर्याप्त ज्ञान एवं कम से कम 10 वर्षों का अनुभव हो।

(परंतु यह तब जबकि सदस्यों में से 50% से अधिक नहीं, किसी न्यायिक पृष्ठभूमि वाले व्यक्तियों में से होंगे।)

स्पष्टीकरण: इस खण्ड के प्रयोजनों के लिए अभिव्यक्ति- 'कोई न्यायिक पृष्ठभूमि वाले व्यक्तियों' से अभिप्रेत होगा, जिला स्तर पर न्यायालय या किसी अभिकरण के समकक्ष स्तर पर पीठासीन अधिकारी के रूप में कम से कम 10 वर्षों की अवधि का अनुभव एवं ज्ञान रखने वाले व्यक्तिगणः

परंतु यह तब जबकि कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में नियुक्त किये जाने के लिए अयोग्य होगा, यदि वह-

(क) किसी अपराध के लिए सिद्धदोष एवं कारावास से दंडित जो राज्य सरकार के अभिमत में नैतिक अधमता में सम्मिलित होता है; या

(ख) कोई अन्योचित दिवालिया है; या

(ग) विकृत मस्तिष्क का है और सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोषित स्थित है; या

(घ) सरकार या निग्रमित निकाय सरकार द्वारा स्वीकृत एवं नियंत्रित सेवा से हटा दिया गया है या बर्खास्त किया गया हो; या

(ङ) राज्य सरकार के अभिमत में, ऐसा वित्तीय या अन्य हित रखता है जिससे उसके द्वारा सदस्य के रूप में कार्य निर्वहन में प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की आशंका हो; या

(च) ऐसी अन्य अयोग्यता रखता हैं जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जा सकेगी।

(1.क) उप-धारा (1) के तहत प्रत्येक नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा प्रवरण समिति निम्नलिखित सदस्यों से गठित की अनुशंसा पर की जाएगी, अर्थात्-

(i) राज्य आयोग के अध्यक्ष; …………अध्यक्ष;

(ii) राज्य के विधि विभाग के सचिव …………सदस्य;

(iii) राज्य में उपभोक्ता मामलों के व्यवहार करने वाला विभाग के भार-साधक सचिव …………सदस्य

परंतु यह तब जबकि जहां राज्य आयोग के अध्यक्ष, अनुपस्थित या अन्यथा कारणों से प्रवरण समिति के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने में असमर्थ हैं, राज्य सरकार, मामलों को अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए उस उच्च न्यायालय के आसीन न्यायाधीश को नामांकित करने के लिए, उच्च न्यायालय के प्रधान न्यायाधीश को निर्देशित कर सकेगी।

(1.ख) (i) राज्य आयोग की अधिकारिता, शक्तियां और प्राधिकार को उसकी न्यायपीठ अनुप्रयोग कर सकेगी।

(ii) किसी न्यायपीठ का गठन, अध्यक्ष साथ में एक या अधिक सदस्यगण, यथा अध्यक्ष योग्य समझे, के द्वारा हो सकेगा,

(iii) यदि न्यायपीठ के सदस्यगण किसी बिंदु पर विसम्मत होते हैं, उन बिंदुओं का अभिनिर्धारण बहुमत के अनुसार किया जाएगा यदि कोई बहुमत है, परंतु सदस्यगण समान रूप में बंटे हुए हैं वे बिंदु या बिंदुओं जिन पर विसम्मत हैं का कथन करेंगे एवं अध्यक्ष को निर्देशित करेंगे जो या तो बिंदु या बिंदुओं को स्वयं सुनेंगे या ऐसे बिंदु या बिंदुओं की सुनवाई के लिए, एक या अधिक या अन्य सदस्यों को निर्देशित करेगा

और ऐसा बिंदु या बिंदुओं का अभिनिर्धारण सदस्यों के बहुमत से होगा जिन्होंने प्रथम बार सुना सहित।

(2) राज्य आयोग के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय और अन्य भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य विबंधन और शर्तें वे होंगी जो केन्द्रीय सरकार द्वारा विहित की जाएं।
(परंतु यह तब जबकि किसी सदस्य की पूर्णकालिक आधार पर नियुक्ति, राज्य आयोग के कार्य-भार सहित, ऐसे घटकों जो विहित किया जाये पर विचारण करके, राज्य आयोग के अध्यक्ष की अनुशंसा पर राज्य सरकार द्वारा किया जाएगा।)

(3) राज्य आयोग का प्रत्येक सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए या 67 वर्ष की आयु तक, जो पहले हो, तक पद धारण करेंगे।
परंतु यह तब जबकि कोई सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए, या 67 वर्ष की आयु तक, जो भी पहले हो, इस शर्त पर अध्यधीन रहते हुए पुन: नियुक्ति के योग्य होगा कि उप-धारा (1) के खण्ड (ख) में उल्लेखित नियुक्ति के लिए अन्य शर्तों एवं योग्यताओं को पूरा करता है और ऐसी नियुक्ति प्रवरण समिति की अनुशंसा के आधार पर की जाती है।
परंतु यह और तब जबकि कोई व्यक्ति राज्य आयोग का अध्यक्ष नियुक्त; इस धारा के उपधारा (1) के खण्ड (क) में उपबन्धित प्रक्रिया पुनः नियुक्ति के लिए योग्य होगाः
परंतु यह भी तब जबकि कोई सदस्य उसके पद से उसके हाथों द्वारा लिखित में राज्य सरकार को सम्बोधित करके इस्तीफा दे सकेगा और ऐसे इस्तीफे के स्वीकृत होने पर उसका पद खाली हो जाएगा और उस व्यक्ति के स्थान पर जिसने इस्तीफा दिया है, उप-धारा (1क) के उपबन्धों के तहत, जिसको नियुक्त किये जाने की आवश्यकता है उस सदस्य के प्रवर्ग के बारे में उप-धारा (1) में उल्लेखित किन्हीं योग्यताओं को धारण करने वाले व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा भरा जा सकेगा।

(4) उप-धारा (3) में कुछ भी के समाहित होते हुए भी कोई व्यक्ति, उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के प्रारम्भ होने के पूर्व अध्यक्ष के रूप में या किसी सदस्य के रूप में नियुक्त किया जाता है, अध्यक्ष या सदस्य जैसी स्थिति हो, के रूप में ऐसा पद धारण करना उसकी अवधि समाप्ति तक जारी रखेगा।

17. राज्य आयोग की अधिकारिता

(1) इस अधिनियम के अन्य उपबंधों के अधीन रहते हुए राज्य आयोग को निम्नलिखित अधिकारिता होगी-

(क) (i) ऐसे परिवादों को ग्रहण करना जहां माल या सेवाओं का मूल्य और दावाकृत प्रतिकर, यदि कोई है, (मूल्य बीस लाख रुपए से अधिक है किंतु एक करोड़ रुपए से अधिक नहीं); और

(ii) उस राज्य के भीतर किसी जिला फोरम के आदेशों के विरूद्ध अपील ग्रहण करना; और

(ख) अभिलेखों को मांगना और किसी ऐसे उपभोक्ता विवाद में जो उस राज्य के भीतर किसी जिला फोरम के पास लंबित है या उसके द्वारा विनिश्चित किया गया है समुचित आदेश

करना जहां राज्य आयोग को यह प्रतीत होता है कि ऐसे जिला फोरम ने किसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि द्वारा उसमें निहित नहीं है या वह इस प्रकार निहित किसी अधिकारिता का प्रयोग करने में असफल रहता है या उसने अपनी अधिकारिता का प्रयोग अवैध रूप से या तात्विक अनियमितता से कार्य किया है।

(2) राज्य आयोग में कोई परिवाद संस्थित किया जायेगा, जिसके अधिकारिता की सीमा के भीतर-

(क) सामने वाले पक्षकार या सामने वाले पक्षकारों में से प्रत्येक जहां एक से अधिक हैं, परिवाद संस्थित करते समय वास्तविक रूप में और स्वैच्छापूर्वक निवास करते हैं या व्यवसाय करते हैं या शाखा कार्यालय रखते हैं या लाभ के लिए व्यक्तिगत रूप से कार्य करते हैं, या

(ख) सामने वाले पक्षकारों में से कोई जहां एक से अधिक है, परिवाद संस्थित करते समय वास्तविक रूप से और स्वेच्छापूर्वक निवास करते हैं या व्यवसाय करते हैं या शाखा कार्यालय रखते हैं या लाभ के लिए व्यक्तिगत रूप से कार्य करते हैं।

परंतु यह तब जबकि ऐसी स्थिति में या तो राज्य आयोग की अनुज्ञा दी गई है या सामने वाले पक्षकारगण जो निवास नहीं करते हैं या व्यवसाय नहीं करते हैं या शाखा कार्यालय नहीं रखते हैं या लाभ के लिए व्यक्तिगत रूप से कार्य नहीं करते हैं, जैसी स्थिति हो, ऐसे संस्थित होने को संतुष्ट कराते हैं; या

(ग) वाद हेतुक संपूर्णत: या आंशिक उत्पन्न होता है।

(17-क) प्रकरणों का अंतरण- परिवादी द्वारा अर्जी पर या स्वप्रेरणा से राज्य आयोग, कार्यवाही की किसी भी अवस्था पर, जिला फोरम के समक्ष लम्बित किसी भी परिवाद को, राज्य के भीतर, किसी दूसरे जिला फोरम को, यदि न्यायिक हित में ऐसी आवश्यकता हो, अन्तरण कर सकेगा।

(17-ख) सर्किट बेंचेस- राज्य आयोग सामान्यत: राज्य की राजधानी में कार्य करेगा, परंतु यह इसका कार्य किसी ऐसे दूसरे स्थान पर कर सकेगा यथा राज्य सरकार, राज्य आयोग की सलाह से, समयानुसार, शासकीय राजपत्र में प्रकाशित करें।

18. राज्य आयोग को लागू प्रक्रिया

धारा 12,13 और 14 और उनके अधीन बनाए गए नियमों के उपबन्धों के अधीन जिला फोरम द्वारा परिवादों के निपटारे के लिए विहित प्रक्रिया, ऐसे उपांतरणों सहित जो आवश्यक हो, राज्य आयोग द्वारा विवादों के निपटारे को लागू होगी।

19. अपील

धारा 17 के खण्ड (क) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए राज्य आयोग द्वारा किये गये आदेश से व्यथित कोई व्यक्ति उस आदेश के विरूद्ध अपील आदेश की तारीख से तीस दिन की कालावधि के भीतर, ऐसे प्ररूप में और ऐसी रीति में जो विहित की जाए, राष्ट्रीय आयोग को कर सकेगा।

परंतु राष्ट्रीय आयोग उक्त तीस दिन की कालावधि के अवसान के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवधि में अपील फाइल न करने का पर्याप्त हेतुक था।

(परंतु और यह तब जबकि किसी व्यक्ति जिसको राज्य आयोग के किसी आदेश के निबन्धनों में कोई राशि संदाय करने की आवश्यकता है, के द्वारा कोई अपील राष्ट्रीय आयोग द्वारा ग्रहण नहीं की जाएगी, जब तक अपीलार्थी ने विहित प्रक्रिया में राशि का 50% या रुपए 35,000/- जो कम हो, निक्षेप नहीं कर दिया है।)

(19क) अपील की सुनवाई- राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दाखिल कोई अपील को यथा शीघ्र यथासंभव सुना जाएगा और इसके ग्रहण करने के दिनांक से 90 दिनों की अवधि के भीतर अपील का अंतिमत: निपटान करने का प्रयत्न किया जाएगाः

परंतु यह तब जबकि राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा सामान्यत: कोई स्थगन मंजूर नहीं किया जाएगा, जब तक पर्याप्त कारण नहीं दर्शाया जाता है और स्थगन मंजूर करने के कारण, ऐसे आयोग द्वारा लिखित में अभिलेखित नहीं कर लिये गये हैंः

परंतु यह और तब जबकि राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, इस अधिनियम के तहत विनिर्मित विनियमों में यथा उपबन्धित किये, स्थगन द्वारा उत्पन्न खर्चे के बारे में ऐसे आदेश करेंगे ः

परंतु यह और भी तब जबकि ऐसी निर्दिष्ट अवधि के पश्चात् किसी अपील के निपटान करने की दशा में राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, उक्त अपील के निपटान करते समय उन्हीं कारणों को लिखित में अभिलेखित करेंगे।

20. राष्ट्रीय आयोग का गठन

(1) राष्ट्रीय आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा-

(क) एक ऐसा व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश है या रह चुका है, जिसे केन्द्रीय सरकार द्वारा नियुक्त किया जाएगा और जो उसका अध्यक्ष होगा।

(परंतु यह कि इस खण्ड के अधीन कोई भी नियुक्ति उच्चतम न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश के परामर्श के बिना नहीं की जाएगी।)

(ख) 4 से कम नहीं और सदस्यों की ऐसी संख्या से अधिक नहीं, जैसा विहित किया जाए, और उनमें से एक महिला होगी, जो निम्नलिखित योग्यताएं रखते हैं, अर्थात्-

(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हों;

(ii) मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक डिग्री रखता है; और

(iii) योग्यता, सत्यनिष्ठा और ख्याति के व्यक्ति हों और अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखा-कर्म, उद्योग, लोक मामले या प्रशासन से सम्बन्धित समस्याओं को निपटाने में पर्याप्त ज्ञान एवं कम से कम 10 वर्षों का अनुभव हो ः

परंतु यह तब जबकि न्यायिक पृष्ठभूमि वालों में से सदस्यों के 50% से अधिक नहीं होंगे।

स्पष्टीककण-इस खण्ड के प्रयोजनों के लिए, अभिव्यक्ति 'कोई न्यायिक पृष्टभूमि वाले व्यक्तियों' से अभिप्रेत होगा, जिला स्तर न्यायालय या कोई अधिकरण समकक्ष स्तर पर, पीठासीन अधिकारी के रूप में कम से कम 10 वर्षों की अवधि का अनुभव एवं ज्ञान रखने वाले व्यक्तिगणः

परंतु यह और तब जबकि कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में नियुक्त किये जाने के लिए अयोग्य होगा, यदि वह-

(क) किसी अपराध के लिए सिद्धदोष एवं कारावास से दंडित जो राज्य सरकार के अभिमत में नैतिक अधमता में सम्मिलित होता है; या

(ख) कोई अन्योचित दिवालिया है; या

(ग) विकृत मस्तिष्क का है ओर सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोषित स्थित है; या

(घ) सरकार या निगमित निकाय सरकार द्वारा स्वीकृत एवं नियंत्रित की सेवा से हटा दिया गया है या बर्खास्त किया गया हो; या

(ङ) राज्य सरकार के अभिमत में, ऐसा वित्तीय या अन्य हित रखता है जो उसके द्वारा सदस्य के रूप में कार्य निर्वहन में प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की आशंका हो; या

(च) ऐसी अन्य अयोग्यताएं रखता है जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जा सकेंगी।

परंतु यह और तब जबकि इस खण्ड के तहत प्रत्येक नियुक्ति केन्द्र सरकार द्वारा निम्नलिखित से गठित प्रवर समिति की अनुशंसा पर की जाएगी, अर्थात्-

(क) कोई व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का कोई न्यायाधीश है............. अध्यक्ष

(ख) भारत सरकार में विधिक मामलों के विभाग में सचिव .... सदस्य

(ग) भारत सरकार में उपभोक्ता मामलों को निपटाने वाले विभाग में सचिव . सदस्य

(1क)(i) राष्ट्रीय आयोग की अधिकारिता, शक्तियां और प्राधिकार को उसकी न्यायपीठ अनुप्रयोग कर सकेगी।

(ii) कोई न्यायपीठ अध्यक्ष द्वारा एक या अधिक सदस्यों जैसा अध्यक्ष योग्य समझे, सहित गठित हो सकेगी।

(iii) यदि किसी न्यायपीठ के सदस्यगण किसी बिंदु पर विसम्मत होते हैं, उन बिंदुओं का अभिनिर्धारण बहुमत के अनुसार किया जाएगा यदि कोई बहुमत है। परंतु सदस्यगण समान रूप से बंटे हुए हैं, वे बिंदु या बिंदुओं जिन पर विसम्मत हैं का कथन करेंगे एवं अध्यक्ष को निर्देशित करेंगे जो या तो बिंदु या बिंदुओं को स्वयं सुनेंगे या ऐसे बिंदु या बिंदुओं की सुनवाई के लिए एक या अधिक या अन्य सदस्यों को निर्देशित करेगा और ऐसा बिंदु या बिंदुओं का अभिनिर्धारण सदस्यों के बहुमत से होगा जिन्होंने प्रकरण को सुना है, जिन्होंने इसको प्रथम बार सुना, के बहुमत के अनुसार होगा।

(2) राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय और अन्य भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें वे होंगी जो केन्द्रीय सरकार द्वारा विहित की जाएं।

(3) राष्ट्रीय आयोग के प्रत्येक सदस्य 5 वर्षों की अवधि के लिए या 70 वर्ष की आयु तक, जो पहले हो, तक पद ग्रहण करेंगे।

परंतु यह तब जबकि कोई सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए या 70 वर्ष की आयु तक, जो पहले हो, इस शर्त के अध्यधीन रहते हुए पुन: नियुक्ति के लिए पात्र होंगे कि वह उप-धारा (1) के खण्ड (ख) में उल्लेखित नियुक्ति के लिए अन्य शर्तों एवं योग्यताओं को पूरा करता है और ऐसी पुनः नियुक्ति प्रवरण समिति की अनुशंसा के आधार पर की जाती हैः

परंतु यह और तब जबकि कोई व्यक्ति राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष के रूप में नियुक्त उप-धारा (1) के खण्ड (क) में उपबन्धित प्रक्रिया में पुन: नियुक्ति के लिए भी पात्र होगाः

परंतु यह और भी तब जबकि कोई सदस्य उसके पद से इस्तीफा उसके हाथों द्वारा लिखित में केन्द्र सरकार को सम्बोधित करके दे सकेगा और ऐसे इस्तीफे के स्वीकार होने पर उसका पद खाली हो जाएगा और उस व्यक्ति के स्थान पर जिसने इस्तीफा दिया है, उप-धारा (1क) के उपबन्धों के तहत, जो नियुक्त किए जाने के लिए आवश्यक है, सदस्य के प्रवर्ग के बारे में, उप-धारा (1) में उल्लेखित योग्यताओं में से किन्हीं को रखने वाला व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा भरा जा सकेगा।

(4) उप-धारा (3) में कुछ भी के समाहित होते हुए भी कोई व्यक्ति उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के प्रारम्भ होने के पूर्व अध्यक्ष के रूप में या किसी सदस्य के रूप में नियुक्त किया जाता है, अध्यक्ष या सदस्य जैसी स्थिति हो, उसकी अवधि समाप्ति तक पद धारण रखना जारी रखेंगे।

21. राष्ट्रीय आयोग की अधिकारिता

इस अधिनियम के उपबंधों के अधीन रहते हुए राष्ट्रीय आयोग को निम्नलिखित की अधिकारिता होगी-

(क) (i) ऐसे परिवादों को ग्रहण करना जहां माल या सेवाओं का मूल्य अथवा दावाकृत प्रतिकर का, यदि कोई मूल्य है, मूल्य (एक करोड़ रुपए) से अधिक है।

(ii) किसी राज्य आयोग के आदेशों के विरूद्ध अपील ग्रहण करना।

(ख) अभिलेखों को मंगाना और किसी ऐसे उपभोक्ता विवाद में समुचित आदेश करना जो लंबित है या किसी राज्य आयोग द्वारा विनिश्चित किया गया है या जहां राष्ट्रीय आयोग को यह प्रतीत हो कि ऐसे राज्य आयोग ने ऐसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि द्वारा उसमें निहित नहीं है या वह इस प्रकार विहित अधिकारिता का प्रयोग करने में असफल रहा है या उसने ऐसी अधिकारिता का प्रयोग करने में अवैध रूप से तात्विक अनियमितता में कार्य किया है।

22. राष्ट्रीय आयोग को लागू शक्ति एवं प्रक्रिया

(1) जिला फोरम द्वारा परिवादों को निपटाने के लिए धाराओं 12, 13 व 14 और उनके तहत विनिर्मित नियमों के उपबन्ध ऐसे उपांतरणों सहित जैसे आयोग द्वारा आवश्यक समझे जा सकें , राष्ट्रीय आयोग द्वारा विवादों के निपटान के लिए लागू होंगे।

(2) उप-धारा (1) में समाहित उपबन्धों को बिना हानि पहुँचाये राष्ट्रीय आयोग को इसके द्वारा दिये किसी आदेश के पुनर्वालोकन करने की शक्ति होगी, जब अभिलेख के मुख पर कोई गलती दृष्टित होती है।

22(क). एक पक्षीय आदेशों को अपास्त करने की शक्ति- जहां राष्ट्रीय आयोग द्वारा कोई आदेश सामने वाले पक्षकार या किसी परिवादी, जैसी भी स्थिति हो, के विरूद्ध एक पक्षीय पारित किया है, व्यथित पक्षकार न्यायिक हित में उक्त आदेश को अपास्त करने के लिए, आयोग को अर्जी दे सकेगा।

22(ख). प्रकरणों का अन्तरण- परिवादी की अर्जी पर या स्वप्रेरणा से राष्ट्रीय आयोग कार्यवाही की किसी भी अवस्था पर न्यायिक हित में एक राज्य के जिला फोरम के समक्ष लम्बित किसी परिवाद को दूसरे राज्य के किसी जिला फोरम को या किसी एक राज्य आयोग के समक्ष से दूसरे राज्य आयोग को अन्तरित कर सकेगा।

22(ग). सर्किट न्यायपीठें- राष्ट्रीय आयोग सामान्यत: नई दिल्ली में कार्य करेगा और इसका कार्य ऐसे अन्य स्थानों पर कर सकेगा जैसे केन्द्र सरकार, राष्ट्रीय आयोग की सलाह से शासकीय राज-पत्र में समयानुसार प्रकाशित करें।

22(घ). अध्यक्ष पद का खाली होना- जब कि जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, के अध्यक्ष का पद रिक्त पड़ा है या कोई व्यक्ति उस पद पर काबिज, अनुपस्थित या अन्यथा कारण उसे पदीय कर्तव्य निर्वहन में असमर्थ है, ये जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, यथा स्थिति के वरिष्ठतम सदस्य द्वारा निर्वहन किये जाएंगे :

परंतु यह तब जबकि कोई उच्च न्यायालय का सेवा निवृत न्यायाधीश, राष्ट्रीय आयोग का सदस्य है, ऐसा सदस्य या जहां ऐसे सदस्यों की संख्या 1 से ज्यादा है, ऐसे सदस्यों में से वरिष्ठतम सदस्य उस आयोग के अध्यक्ष की अनुपस्थिति में राष्ट्रीय आयोग का पीठासीन होगा।

23. अपील

धारा 21 के खण्ड (क) के उपखण्ड (1) द्वारा प्रदत्त अधिकारिता का प्रयोग करते हुए राष्ट्रीय आयोग द्वारा किये गये किसी आदेश से व्यथित कोई व्यक्ति उस आदेश के विरूद्ध अपील आदेश की तारीख से तीस दिन की कालावधि के भीतर उच्चतम न्यायालय में कर सकेगाः

परंतु उच्चतम न्यायालय उक्त तीस दिन की कालावधि के अवसान के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस कालावधि के भीतर अपील फाइल न करने का पर्याप्त हेतुक था :

परंतु यह तब जबकि कोई व्यक्ति जिसके राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश के निबन्धनों में कोई राशि संदाय करने की आवश्यकता है, द्वारा कोई अपील उच्चतम न्यायालय द्वारा ग्रहण नहीं की जाएगी जब तब उस व्यक्ति ने विहित प्रक्रिया में उस राशि का 50% या रुपए 50,000/- जो भी कम हो, निक्षेप नहीं कर दिया है।

24. आदेशों की अंतिमता

जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का प्रत्येक आदेश यदि इस अधिनियम के उपबंधों के अधीन ऐसे आदेश के विरूद्ध कोई अपील नहीं की गई है, अंतिम होगा।

24(क). परिसीमा की अवधि-

(1) जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग किसी परिवाद को तब तक ग्रहण नहीं करेगा, जब तक कि वह वाद कारण उत्पन्न होने के दिनांक से एक वर्ष के भीतर प्रस्तुत न किया गया हो।

(2) उपधारा (1) में किसी बात के होते हुए भी उपधारा (1) में वर्णित अवधि के पश्चात् प्रस्तुत कोई परिवाद ग्रहण किया जा सकेगा यदि परिवाद जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, को यह समाधान कर देता है कि ऐसी अवधि में परिवाद प्रस्तुत न करने के लिए उसके पास पर्याप्त कारण था।

परंतु ऐसा कोई परिवाद ग्रहण नहीं किया जाएगा जब तक कि जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, ऐसे विलम्ब को क्षमा करने के अपने कारण अभिलिखित नहीं करता।

24(ख). प्रशासनिक नियंत्रण-

(1) राष्ट्रीय आयोग का निम्न मामलों में राज्य आयोगों पर प्रशासकीय नियंत्रण होगा - अर्थात्

(i) प्रकरणों के दायरे, निराकरण और लम्बित के संबंध में नियत कालिक विवरणियां मंगाना,

(ii) मामलों की सुनवाई में एक रूप प्रक्रिया का पालन, एक पक्षकार द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतिलिपियां, अन्य पक्षकार पर पूर्व तामिल करने, अन्य भाषा में लिखे गए निर्णयों के अंग्रेजी अनुवाद प्रस्तुत करने, दस्तावेजों की प्रतिलिपियां शीघ्र प्रदान करने के संबंध में निर्देश जारी करना,

(iii) उनकी अर्द्ध न्यायिक स्वतंत्रता में किसी प्रकार का हस्तक्षेप किये बगैर अधिनियम के ध्येय और उद्देश्यों की सर्वोत्तम पूर्ति हेतु राज्य आयोग और जिला पीठों के कार्यों का सामान्य पर्यवेक्षण।

(2) उपधारा (1) में वर्णित सभी मामलों में राज्य आयोग का उसकी अधिकारिता में स्थित सभी जिला पीठों पर प्रशासनिक नियंत्रण होगा।

25. जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के आदेशों का प्रवर्तन

(1) इस अधिनियम के तहत किया कोई अन्तरिम आदेश का जहां अनुपालन नहीं किया गया है, जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, ऐसे आदेश का अनुपालन नहीं करने वाले व्यक्ति की सम्पत्ति कुर्क किये जाने का आदेश दे सकेगा।

(2) उप-धारा (1) के तहत की गई कुर्की 3 माह से ज्यादा के लिए लागू नहीं रहेगी, जिसके अंत में यदि कोई अनुपालना नहीं करना जारी रहता है, कुर्क की गई सम्पत्ति को बेचा जा सकेगा और उसकी राशि से जिला फोरम या या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, परिवादी को ऐसी

नुकसानी जैसी वह योग्य समझे अधिनिर्णित करेगा और शेष, यदि कोई को उसके हकदार पक्षकार को संदाय करेगी।

(3) जहां कोई राशि किसी व्यक्ति से, जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, द्वारा दिये किसी आदेश के तहत देय है, व्यक्ति जो राशि का हकदार है, एक अर्जी जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आोग, जैसी भी स्थिति हो, को दे सकेगा और ऐसा जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग जिले के कलेक्टर (जिस नाम से पुकारा जाए) को उक्त राशि के लिए एक प्रमाण-पत्र जारी कर सकेगा और कलेक्टर राशि के वसूली की कार्यवाही भू-राजस्व की बकाया के जैसे करेगा।

26. व्यर्थ या तंग करने वाले परिवादों का रद्द किया जाना

जहां जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के समक्ष संस्थित कोई परिवाद व्यर्थ या परेशान करने वाला पाया जाता है, तो यह अभिलेख किये जाने वाले कारणों के आधार पर परिवाद को रद्द कर सकेगा और यह आदेश दे सकेगा कि परिवादी, विरोधी पक्षकार को ऐसे खर्च जो दस हजार रुपए से अधिक नहीं होगा, जैसा कि आदेश में विनिर्दिष्ट किया जावे, देगा।

27. शास्तियां

(1) जहां कोई व्यापारी या ऐसा व्यक्ति जिसके विरूद्ध परिवाद किया गया है, या परिवादी, यथास्थिति, जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा किये गये किसी आदेश की अनुपालना करने में असफल रहा है या उसका लोप करता है तो वहां ऐसा व्यापारी या व्यक्ति या परिवादी, ऐसे कारावास से जिसकी अवधि एक मास से कम नहीं होगी किंतु जो तीन वर्ष तक की हो सकेगी या जुर्माने से दो हजार रुपए से कम का नहीं होगा किंतु जो दस हजार रुपए तक का हो सकेगा, अथवा दोनों से दंडनीय होगा;

(2) दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) में समाहित कुछ भी के होते हुए भी, जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, इस अधिनियम के तहत अपराधों के परीक्षण के लिए न्यायिक दण्डाधिकारी प्रथम श्रेणी की शक्ति रखेंगे और ऐसे प्रदत्त शक्तियों पर जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, जिनको ऐसी शक्तियां प्रदत्त की गई हैं को दण्ड प्रक्रिया संहिता, 1973 के प्रयोजन के लिए न्यायिक दण्डाधिकारी प्रथम श्रेणी होना माना जाएगा।

(3) इस अधिनियम के तहत सभी अपराधों को जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा संक्षिप्त में परीक्षण किया जा सकेगा।

27(क). धारा 27 के तहत पारित आदेश के विरूद्ध अपील

(1) दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) में समाहित कुछ के होते हुए धारा 27 के तहत कोई अपील, दोनों तथ्यों पर और विधि पर, से की जाएगी-

(क) जिला फोरम द्वारा दिये गये आदेश से राज्य आयोग को,

(ख) राज्य आयोग द्वारा दिये आदेश से राष्ट्रीय आयोग को, और

(ग) राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिये आदेश से उच्चतम न्यायालय को।

(2) यथा उक्त को छोड़कर किसी जिला फोरम या राज्य आयोग का राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश से किसी न्यायालय को कोई अपील नहीं की जाएगी।

(3) इस धारा के तहत प्रत्येक अपील किसी जिला फोरम या किसी राज्य आयोग, जैसी भी स्थिति हो, राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश के दिनांक से 30 दिवसों की अवधि के भीतर की जाएगी :

परंतु यह तब जबकि राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग या उच्चतम न्यायालय, जैसी स्थिति हो, उक्त 30 दिवसों की अवधि के अवसान के पश्चात् किसी अपील को ग्रहण कर सकेगी, यदि यह संतुष्टि हो जाती है कि 30 दिवसों की अवधि के भीतर अपील नहीं करने के लिए अपीलार्थी के पास पर्याप्त कारण था।

अध्याय- 4

प्रकीर्ण

28. **सद्भावपूर्वक की गई कार्रवाई के लिए संरक्षण-** कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाही जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग या जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के निर्देशों के अधीन उसके द्वारा किए आदेश को निष्पादित करने के लिए कार्यरत किसी सदस्य, अधिकारी या व्यक्ति के विरूद्ध किसी ऐसी बात के बारे में नहीं की जाएगी जो इस अधिनियम के अधीन या इसके अधीन बनाए गए किसी नियम या आदेश के अधीन सद्भावपूर्वक की जाती है या किये जाने के लिए आशयित है।

28 (क) सूचना इत्यादि की तामीली

(1) इस अधिनियम द्वारा तामील किये जाने के लिए आवश्यक सभी सूचना पत्रों को उप-धारा (2) में एतस्मिन पश्चात् उल्लेखित प्रक्रिया में तामील किया जाएगा।

(2) सूचनाओं की तामीली उसकी एक प्रति को परिदान करके या परेषण (भेजना) करके, पंजीकृत डाक अभिस्वीकृति देय द्वारा, सामने वाले पक्षकार जिसके विरूद्ध परिवाद किया है या परिवादी को सम्बोधित करके, स्पीड पोस्ट द्वारा या ऐसी कोरियर सेवा द्वारा जो जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो के द्वारा अनुमोदित की गई है या दस्तावेजों के परेषण के किन्हीं अन्य माध्यमों द्वारा (फैक्स संदेश सहित) की जा सकेगी

(3) जहां कोई अभिस्वीकृति या कोई अन्य रसीद, सामने वाले पक्षकार या उसके प्रतिनिधि या परिवादी द्वारा हस्ताक्षरित होना तात्पर्यित है, जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, द्वारा प्राप्त भी गई है या सूचना-पत्र को समाहित डाक वस्तु ऐसे जिला

फोरम, राज्य आयोग, राष्ट्रीय आयोग द्वारा किसी डाक कर्मचारी या किसी व्यक्ति, कोरियर सेवा द्वारा प्राधिकार द्वारा इस आशय के पृष्ठांकन किये जाना तात्पर्यिय कि सामने वाले पक्षकार या उसके प्रतिनिधि पर परिवादी ने नोटिस को समाहित डाक वस्तु की सुपुर्दगी लेने से मना कर दिया या, के साथ वापिस प्राप्त हुआ है या उप-धारा (2) में उल्लेखित किन्हीं अन्य माध्यमों द्वारा सूचना पत्र को स्वीकार करने से मना किया था जब उसको प्रस्तुत किया गया था या परेषण किया गया था, जिला फोरम या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, घोषणा करेंगे कि सूचना-पत्र की सामने वाले पक्षकार या परिवादी को सम्यक् रूप से तामीली हो गई थी :

परंतु यह तब जबकि जहां सूचना-पत्र उचित रूप से सम्बोधित था, पूर्व में भुगतान किया गया था और पंजीकृत डाक द्वारा अभिस्वीकृति देय सम्यक रूप से प्रेषित किया गया था, इस उप-धारा में निर्दिष्ट कोई घोषणा, इस तथ्य के होते हुए भी जाएगी कि अभिस्वीकृति खो गई है यह कहीं रखी गई है या किन्हीं अन्य कारणों से जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, के द्वारा पत्र जारी करने के 30 दिनों के भीतर प्राप्त नहीं की गई है।

(4) किसी सामने वाले पक्षकार या परिवादी को तामील किये जाने वाले सभी सूचना पत्र को पर्याप्त रूप से तामील किया माना जाएगा, यदि सामने वाले पक्षकार की स्थिति में उस स्थान को संबोधित किया है जहां व्यापार या व्यवसाय किया जाता है और परिवादी की स्थिति में उस स्थान को जहां ऐसा व्यक्ति वास्तविक रूप से और स्वेच्छापूर्वक निवास करता है।

29. कठिनाईयों को दूर करने की शक्ति

(1) इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी करने में यदि कोई कठिनाई होती है तो केन्द्रीय सरकार ऐसे आदेश द्वारा जो राजपत्र में प्रकाशित किया जाएगा, इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत ऐसे उपबंध कर सकेगी जो उसे उस कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक या समीचीन प्रतीत होंः

परंतु ऐसा कोई आदेश इस अधिनियम के प्रारम्भ से दो वर्ष की कालावधि की समाप्ति के पश्चात् नहीं किया जाएगा।

(2) इस धारा के अधीन किया गया प्रत्येक आदेश, इसके बनाए जाने के यथाशीघ्र पश्चात् संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष रखा जाएगा।

(3) उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के उपबन्धों को प्रभावशील करने में यदि कोई परेशानी उत्पन्न होती है, तो केन्द्र सरकार आदेशानुसार ऐसे उपबन्धों के असमनुरूप नहीं, परेशानी हटाने के उद्देश्य से कुछ कर सकेगी :

परंतु यह तब जबकि ऐसा कोई आदेश उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के प्रारम्भ होने के 2 वर्षों की अवधि समाप्त होने के पश्चात् नहीं किया जाएगा।

(4) उप-धारा (3) के तहत दिये गये प्रत्येक आदेश को संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष रखा जाएगा।

29(क) पद की रिक्ति अथव नियुक्ति में हुई त्रुटि से आदेशों की अविधिमान्य नहीं होना- जिला मंच, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग का कोई कार्य या कार्यवाही सदस्यों में रही रिक्ति या गठन में रही त्रुटि के कारण अविधिमान्य नहीं होगा।

30. नियमों के विनिर्माण की शक्ति

(1) केन्द्र सरकार, अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के धारा 2 की उप-धारा (1) के खण्ड (क), धारा 4 की उप-धारा (2) के खण्ड (ख), धारा 5 की उप-धारा (2), धारा 12 की उप-धारा (2), धारा 13 की उप-धारा (4) के खण्ड (vi), धारा14 की उप-धारा (1) के खण्ड (जख), धारा 19, धारा 20 की उप-धारा (2) और उप- धारा (1) का खण्ड (ख), धारा 22 व धारा 23 में समाहित उपबन्धों को क्रियान्वित करने के लिए (नियम) विनिर्मित कर सकेगी।

(2) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम की धारा 7 की उप-धारा (4) और उप-धारा (2) के खण्ड (ख), धारा 8-क की उप-धारा (4) और उप-धारा (2) का खण्ड (ख), धारा 10 की उप-धारा (3) और उप-धारा (1) का खण्ड (ख), धारा 13 की उप-धारा (1) के खण्ड (ग), धारा 14 की उप-धारा (3) और उप-धारा (1) के खण्ड (जख), धारा 15 और धारा 16 के उप-धारा (2) और उप-धारा (7) के खण्ड (ख) में समाहित उपबन्धों को कार्यान्वित करने के लिए नियमों का विनिर्माण कर सकेगी।

30(क)- राष्ट्रीय आयोग की विनियमों को बनाने की शक्ति

(1) राष्ट्रीय आयोग, केन्द्र सरकार से पूर्व अनुमति के साथ अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के अमसनुरूप नहीं हो, विनियमों को सभी मामलों के उपबन्ध करने के लिए विनिर्मित कर सकेगा जिसके लिए उपबन्ध करना आवश्यक है या इस अधिनियम के उपबन्धों को प्रभावशील करने के प्रयोजन के लिए समीचीन है।

(2) विशेषकर और पूर्वतन शक्ति की सामान्यता को हानि पहुँचाये बिना, ऐसे विनियम, जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, के समक्ष कोई कार्यवाही के स्थगन का व्यय जो किसी पक्षकार को संदाय करने के लिए आदेशित किया गया है, के लिए उपबन्धों का विनिर्माण कर सकेंगे।

31. नियमों एवं विनियमों को संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष रखा जाना चाहिए

(1) केन्द्रीय सरकार द्वारा इस अधिनियम के अधीन बनाया गया प्रत्येक नियम बनाये जाने के पश्चात् यथाशीघ्र संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष, जब वह सत्र में हो, कुल तीस दिन की अवधि के लिए रखा जाएगा। यह अवधि एक सत्र में अथवा दो या अधिक आनुक्रमिक सत्रों में पूरी हो सकेगी। यदि उस सत्र के या पूर्वोक्त आनुक्रमिक सत्रों के ठीक बाद के सत्र के अवसान के पूर्व दोनों सदन उस नियम में कोई परिवर्तन के लिए सहमत हो जाएं, तो तत्पश्चात् वह ऐसे परिवर्तित रूप में प्रभावी होगा। यदि उक्त अवसान के पूर्व दोनों सदन

सहमत हो जाएं कि वह नियम नहीं बनाया जाना चाहिए तो तत्पश्चात् वह निष्प्रभाव हो जाएगा। किंतु नियम के ऐसे परिवर्तित निष्प्रभाव होने से उसके अधीन पहले की गई किसी बात की विधिमान्यता पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा।

(2) इस अधिनियम के अधीन किसी राज्य सरकार द्वारा बनाया गया प्रत्येक नियम इसके बनाये जाने के यशाशक्यशीघ्र पश्चात् राज्य विधान मंडल के समक्ष रखा जाएगा।

*****

टिप्पणी - यद्यपि अनुलग्नक (एनेक्सर)-1 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रकाशन में काफी सावधानी बरती गई है, फिर भी इस अधिनियम को किसी वैधानिक मामले में उपयोग करने से पूर्व भारत के राजपत्र में अधिसूचित मूल उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को ही सही मानते हुए संदर्भित किया जाना चाहिए।

अनुलग्नक (एनेक्सर) - 2

राज्य में उपभोक्ता गतिविधियां संचालित करने वाली प्रमुख संस्थाएं

अजमेर

1. श्री जसवंत सिंह रावत
   अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान
   मसूदा, जिला अजमेर
   फोन 266938

2. श्रीमती ममता अग्रवाल
   महिला उपभोक्ता संगठन
   विशाल आईस फैक्ट्री केसरगंज
   अजमेर

3. श्री बी.एल. चौहान
   अजमेर जिला उपभोक्ता जागरूक
   संस्थान,
   कृष्णा पारसी कॉलोनी
   पो. ब्यावर, जिला अजमेर
   पिन 305 901

4. श्री अनवर सिराज
   कन्ज्यूमर सर्विस सोसायटी
   चाग चितार रोड़
   मोहन बीड़ी फैक्ट्री के सामने
   मं.नं. 9, पो. ब्यावर
   जिला अजमेर

5. सुश्री शीना सिंघानिया
   उपभोक्ता सेवा केन्द्र
   सिंघानिया भवन, माधोपुरिया मोहल्ला
   सूरजपोल गेट, पो. ब्यावर, जिला अजमेर
   मो. 93524 24373

6. श्री अजमाता सिंह
   उपभोक्ता संरक्षण संस्थान
   ग्राम दादोला, वाया जवाजा
   जिला अजमेर

7. श्री मुजीबुर्रहमान,
   उपभोक्ता जागरण एवं समस्या
   निवारण समिति,
   पो. सांवर, तह. केकड़ी, जिला अजमेर

8. श्री संजय कुशवाहा
   उपभोक्ता सेवा समिति
   826/019, बगीची बाड़ा
   पो. नगरा, जिला अजमेर

9. श्री घेवर चन्द प्रजापत
   उपभोक्ता सेवा समिति
   हायर सैकेण्डरी स्कूल के पास
   पो. जवाजा, जिला अजमेर

10. श्री अब्दुल सलीम गौरी
उपभोक्ता सेवा समिति
गौरी सीमेंट वर्क्स
पं.स. केकड़ी, जिला अजमेर

11. श्री लादूराम वर्मा
उपभोक्ता सेवा समिति
पं.स. भिनाय, जिला अजमेर

12. श्री भैंरूलाल शर्मा
उपभोक्ता एवं मानवाधिकार
संरक्षण निगरानी समिति,
28/589, श्रृंगार चंवरी, अजमेर

13. श्री दीन मोहम्मद काठात
उपभोक्ता सेवा समिति,
संजय नगर, पो. विजय नगर
जिला अजमेर

14. श्री राधेश्याम बैरवा
बाल उपभोक्ता संगठन
पो. चौपानेरी, वाया भिनाय
जिला अजमेर

अलवर

15. श्री निरंजन शर्मा,
'सौहार्द' संस्थान
ग्रा. आनन्दपुर, पो. मांडन
तह. बहरोड़, जिला अलवर
फोन 01494-244024

16. श्री कन्हैया लाल शर्मा
अलवर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संघ
श्री इन्द्र पंडित का मकान
कजोड़ी मोहल्ला, वार्ड नं. 2
पो. खेरली मंडी, जिला अलवर

17. श्रीमती सुशीला देवी
शुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान
आटे वाली गली,
पो. अलवर 301 001
फोन 0144-2345295

18. श्री ताराचंद टेलर
ग्रामीण मानव उत्थान संस्थान
ग्राम पो. चतरपुरा, पं.स. बानसूर
जिला अलवर 301 024
फोन 01461-247044

बांसवाड़ा

19. श्री पंकज पुरोहित
जिला उपभोक्ता संघ,
पैलेस रोड़, भोजापालिया
पो. बाँसवाड़ा (राज.)
फोन 02962-46733 (घर)
43506 (ऑफीस)

20. श्री शरद चन्द्र शर्मा
जिला उपभोक्ता संघ
मं.नं. 341-ए, मार्ग नं. 8
राती तलाई, बाँसवाड़ा
फोन 02968 202222

बारां

21. श्री गंगा राम सेन
बारां जिला ग्रामीण उपभोक्ता समिति
पो. देवरी जोध,
वाया छीपा बड़ोद, जिला बारां

22. श्री जी.बी. शर्मा 'पथिक'
बारां ग्रामीण उपभोक्ता समिति
पो. लिसाड़िया, तह. व जिला बारां

23. श्री रामचरन माली
शाहबाद उपभोक्ता संघ
शाहबाद, जिला बारां

बाड़मेर

24. श्री शांतिलाल सोलंकी
उपभोक्ता परिषद्
167, अग्रवाल मोहल्ला
पो. बाड़मेर

25. श्री पेंपाराम बारूपाल
वसुन्धरा सेवा समिति,
ग्राम-पो. कल्याणपुर 344 026
जिला बाड़मेर

26. श्री चेलाराम मकवाना
ग्रामीण मार्गदर्शन समिति,
ए-ए-23, महावीर नगर,
वाया कवास, बाड़मेर
फोन 02982-248294

बीकानेर

27. श्री नवरतन दफ्तरी
उपभोक्ता सेवा समिति,
पिंचागली पुरानी लेक,
गंगाशहर, पो. बीकानेर

28. श्री सत्यनारायण शर्मा,
उपभोक्ता सेवा समिति,
मावा वाला हाऊस,
जस्सूसर गेट के बाहर
बीकानेर

29. श्री सुरेश कुमार व्यास
उपभोक्ता संरक्षण समिति,
38/86, कर्मचारी कॉलोनी,
पो. नोखा, जिला बीकानेर
फोन 0151-2215459 (का.)
0151-2200025 (नि.)
मो. 93512 03605

30. श्रीमती विमला कौशिक
महिला हस्त शिल्प समिति
सुभाषपुरा, पो. बीकानेर

भरतपुर

31. श्री उदयराम जिन्दल
भरतपुर जिला उपभोक्ता सेवा समिति
पो. रूदावल, जिला भरतपुर

32. श्री त्रिपुरेश शर्मा
उपभोक्ता सेवा समिति
मॉडल स्कूल के पास
पाई बाग, पो. भरतपुर

भीलवाड़ा

33. श्री नरेन्द्र सिंह
उपभोक्ता संरक्षण समिति
सरकारी दरवाजा (रीशेश भवन)
पो. भोपालगंज, जिला भीलवाड़ा

34. मेवाड़ सेवा समिति,
नाथानी फार्म, अजमेर रोड़,
भीलवाड़ा

35. श्री भँवरलाल व्यास
उपभोक्ता सेवा समिति,
व्यास निवास, पंचायत समिति रोड़,
पो. आसीन्द, जिला भीलवाड़ा

36. श्री के.जी. मोदी
मार्फत श्री नारायण मोदी
उपभोक्ता सेवा समिति,
मधुरम सर्विसेज, एस.टी.डी.,
पी.सी.ओ., पुराना बाजार
पो. गुलाबपुरा, जिला भीलवाड़ा

37. श्री राजेन्द्र प्रकाश देराश्री
उपभोक्ता सेवा समिति
गढ़ का रास्ता,
पोस्ट ऑफीस के पास
पं.स. बनेड़ा, जिला भीलवाड़ा

38. श्री ज्ञानमल ताम्बी
उपभोक्ता सेवा समिति
मंथन, हॉस्पिटल कैम्पस
जहाजपुर, जिला भीलवाड़ा

39. श्री दिनेश चन्द्र स्वर्णकार
प्रयास सेवा संस्था
चमना बावड़ी के सामने,
शिवाजी मार्ग, पं.स. शाहपुरा,
जिला भीलवाड़ा
फोन/फैक्स 01484-222400,
223980

40. श्री लीलाधर लड्डा
उपभोक्ता रक्षा समिति,
पं.स. रायपुर, जिला भीलवाडा
पिन 311 803
फोन 01481-230012

41. श्री पी.पी. कृष्णमाचारी
उपभोक्ता सेवा समिति,
नेहरू नगर, पं.स. कोटड़ी,
जिला भीलवाड़ा

42. श्री महावीर समदानी
भीलवाड़ा उपभोक्ता कल्याण समिति
(राज.)
भदादा मोहल्ला, भीलवाड़ा
फोन 01482-229922, 228188

बूंदी

43. श्री आर.पी. वर्मा
ग्राम विकास समिति
देवपुरा, पं. दौलतपुरा
सुमेरगंज मंडी, जिला बूंदी

44. श्री यज्ञदत्त शर्मा
ग्रामीण स्वालम्बी प्रशिक्षण संस्थान
पो. केशवरायपाटन, जिला बूंदी

चित्तौड़गढ़

45. श्री फतेह सिंह सिसोदिया
उपभोक्ता सेवा समिति, डूंगला
ग्राम.पो. सेमलिया, वाया डूंगला
जिला चित्तौड़गढ़

46. सुश्री प्रीति ओझा
प्रयास संस्थान
ग्रा.पो. देवगढ़ (देवरिया)
वाया प्रतापगढ़, जिला चित्तौड़गढ़

47. श्री रामलाल कलाल
ग्रामीण उपभोक्ता सलाहकार समिति
ग्राम अन्दाला, पो. सुरपुर
जिला चित्तौड़गढ़

48. श्री सुरेश कुमार धाकड़
निम्बाहेड़ा उपभोक्ता सेवा समिति
ग्रा.पो. बाड़ोली माउसिंह 312 601
जिला चित्तौड़गढ़

49. श्री लादूराम तोशनीवाल
चित्तौड़गढ़ जिला उपभोक्ता सेवा समिति
तोशनीवाल गली, चित्तौड़गढ़

50. श्री अभय कुमार मुनोत
प्रतापगढ़ ग्रामीण उपभोक्ता
संरक्षण समिति,
ग्रा.पो. निनार, जिला चित्तौड़गढ़

51. श्री अजीत जैन
मेवाड़ी पंचायत,
52/53, कुम्भा नगर,
चित्तौड़गढ़

52. श्री रामलाल नाई
उपभोक्ता निगरानी समिति,
ग्राम उपरेड़ा, तह. राशमी,
जिला चित्तौड़गढ़

53. श्री कमल कुमार टेलर
उपभोक्ता संरक्षण समिति
पी.जी. 69, रावटभाटा
पं.स. भैसरोड़गढ़, जिला चित्तौड़गढ़

54. श्री जगदीश चन्द तेली
उपभोक्ता सेवा समिति जाजली
भादसोड़ा, पं.स. भदेसर
जिला चित्तौड़गढ़

55. श्री रामगोपाल जोशी
उपभोक्ता सेवा समिति,
पो. जाजली, पं.स. अरनोद,
जिला चित्तौड़गढ़

56. श्री राधेश्याम पाराशर
उपभोक्ता सेवा समिति,
सागर दर्शन, गायत्री नगर
पं.स. भूपालसागर,
जिला चित्तौड़गढ़

57. श्री उस्मान साथी
निम्बाहेड़ा उपभोक्ता सेवा समिति
1/83, हाउसिंग बोर्ड कॉलोनी
मु.पो. निम्बाहेड़ा, जिला चित्तौड़गढ़

58. श्री मांगी लाल जाट
उपभोक्ता सेवा समिति,
परसोली, पं.स. बड़ी सादड़ी,
जिला चित्तौड़गढ़

59. श्री हरलाल मीणा
उपभोक्ता संरक्षण समिति
मु. सामली पठार, पो. देवगढ़
पं.स. प्रतापगढ़, जिला चित्तौड़गढ़

60. श्री भगवान लाल चौधरी
आलोक उपभोक्ता संदेश संस्थान
मु.पो. बिछोर, पं.स. बैगू
जिला चित्तौड़गढ़

61. श्री अमृतलाल अहीर
उपभोक्ता सेवा समिति,
जोजरों का खेड़ा, पं.स. गंगरार,
जिला चित्तौड़गढ़

62. श्री बशीरूद्दीन मंसूरी
उपभोक्ता सेवा समिति
प्रताप चौक, मु.पो. छोटी सादड़ी
जिला चित्तौड़गढ़

63. श्री विष्णु कुमार कुमावत
उपभोक्ता रक्षा समिति, मानपुरा
मु. मानपुरा, पो. सेलमपुरा
जिला- चित्तौड़गढ़
फोन 01472-230256

64. श्री कैलाश चन्द्र शर्मा
चित्तौड़गढ़ ग्रामीण उपभोक्ता सेवा संस्था
मु.पो. जाड़ाना, पं.स. राशमी
जिला चित्तौड़गढ़

65. श्री श्यामगिरी/केशूगिरी गोस्वामी
उपभोक्ता सेवा समिति,
मु.पो. भादसोडा, जिला चित्तौड़गढ़

66. श्री दिनेश दीनू
लोक सेवा संस्थान,
उदयपुर रोड़, पो. कपासन
जिला चित्तौड़गढ़

67. श्री शीतल कुमार डाड
युवा मंडल
पो. मण्डकिया, तह. भदेसर
जिला चित्तौड़गढ़

68. श्री नन्दकुमार त्रिवेदी
लोक भारती प्रतिष्ठान, बड़वाई
मु. डूंगला 312 402
जिला चित्तौड़गढ़

69. श्री वेणीराम शर्मा
विकास संस्थान,
इन्दिरा कॉलोनी, मुनजावा रोड़,
पो. बड़ी सादड़ी, जिला चित्तौड़गढ़

70. श्री हीरालाल सौलंकी
समग्र जागृति एवं विकास संस्थान
मु.पो. नयाफला, बारावरदा
वाया धमोतर, तह. प्रतापगढ़
जिला चित्तौड़गढ़

71. श्री इकबाल मंसूरी
'सुगम', धोबी मोहल्ला,
पो.-छोटी सादड़ी, जिला चित्तौड़गढ़
फोन 01473-262668

72. सोसायटी फॉर एजूकेशन, हेल्थ
अवेयरनेस एंड ट्रेनिंग (सेहत)
ग्रा. पुनावली, पो. निकुम्भ
जिला चित्तौड़गढ़
पिन 312 603

73. श्री कैलाश सिंह देवल
'हेल्प संस्थान' हाई स्कूल रोड़
कोहिनूर प्रिंटिंग प्रेस के सामने
मानवाड़ी कम्पाउन्ड,
पो. प्रतापगढ़, जिला चित्तौड़गढ़

74. श्रीमती ललिता गोस्वामी
श्रम सारथी संस्थान
100-ए/2, गांधीनगर
चित्तौड़गढ़

75. श्री सवाईलाल कीर
सेहत संस्थान
मु.पो. पुनावली, वाया निकुम्भ
तह. बड़ी सादड़ी, जिला चित्तौड़गढ़

76. श्री गोवर्धन लाल शर्मा
चित्तौड़गढ़ जिला ग्रामीण उपभोक्ता
सेवा संस्थान, मु.पो. जाड़ाना,
तह. राशमी, जिला चित्तौड़गढ़
फोन 01471-226143

चुरु

77. श्री जे.एस. राठौड़
उपभोक्ता जागरण समिति
पो. शिमला, तह. सरदारशहर
जिला चुरु

78. श्री प्रहलाद राय सैनी
नागरिक उपभोक्ता संरक्षण समिति
पो. सरदारशहर, जिला चुरु
मो. 94140 86170
फोन 223126

79. श्री प्रदीप पूनिया
मानव प्रगति संस्थान, उस्मानाबाद
कॉलोनी, नये बस स्टेण्ड के पीछे
चुरु 331 001 (राज.)
फोन 01562-258054

80. श्री धन्नाराम सैनी
महासचिव, मानवाधिकार एवं
उपभोक्ता संरक्षण समिति,
सूचना केन्द्र के पास,
रेल्वे हॉम सिग्नल के सामने,
ज्योतिराव फुले कॉलोनी, वार्ड नं. 21
पो. चुरु 331 001 (राज.)
फोन 01562-252802
मो. 94144 65242

81. श्री सुरेन्द्र सिंह निर्वाण
चुरु जिला ग्रामीण उपभोक्ता
संरक्षण समिति
पो. सरदारशहर, जिला चुरु
मो. 94144 23470

दौसा

82. श्री कमलेश कुमार बोहरा
उपभोक्ता सेवा समिति,
निधिवन कॉलोनी,
श्याम मंदिर के पास, नई मंडी रोड़,
पो. दौसा (राज.)
मो. 94142 71288

धौलपुर

83. चेयरमेन,
ग्रामीण महिला विकास प्रशिक्षण संस्थान
सीताराम कुशवाह कॉलोनी
गुलाब बाग, गली नं. 1
वाड़ी रोड, पॉ. ऑ : धौलपुर
फोन 05642-222366 (ऑ.)
फेक्स 06642-222826

डूंगरपुर

84. श्री देवीलाल व्यास
जन शिक्षा एवं विकास संगठन
पो. माड़ा, जिला डूंगरपुर

श्री गंगानगर

85. उपभोक्ता सेवा समिति
पो. रायसिंह नगर,
जिला श्री गंगानगर

86. श्रीमती वीना कुक्कड़
शुभम उपभोक्ता संरक्षण समिति
3/5, आवासन मंडल कॉलोनी
श्री गंगानगर 335 001

87. श्री महावीर राठौड़
उपभोक्ता सेवा समिति,
पो. सूरतगढ़, जिला श्री गंगानगर

88. श्री सज्जन कुमार यादव
ग्रामीण उपभोक्ता समिति,
202, धानमंडी विस्तार,
पो. घड़साना, जिला श्री गंगानगर

89. श्री के.डी. इन्दोरिया
जिला ग्रामीण उपभोक्ता समिति
पो. गणेशगढ़,
जिला श्री गंगानगर

90. तहसील उपभोक्ता मंच
पो. रायसिह नगर,
जिला श्री गंगानगर

91. श्री प्रदीप सिंह भाटी
शुभम् उपभोक्ता संरक्षण समिति
1/टी .44,सदभावना नगर
पो. साहूवाला,
जिला श्रीगंगानगर

92. श्री बजरंग सिंह
उपभोक्ता सेवा समिति,
गांव चाड़सर, पो. ठुकराना,
तह. सूरतगढ़,
जिला श्री गंगानगर

93. श्री राजवीर सिंह राठौड़
शुभम् उपभोक्ता संरक्षण समिति
चक- 4 ए.पी.डी.,
पो. भातीवाला, श्री विजय नगर
जिला श्री गंगानगर

94. श्री राजेश कुमार शर्मा
महासचिव एवं सलाहकार
यूनाईटेड़ कन्ज्यूमर सोसायटी
नि. 26, गऊशाला ब्लॉक
पो. रायसिंह नगर,
जिला श्री गंगानगर
मो. 94140 91926

हनुमानगढ़

95. श्री नरेन्द्र सिंह
उपभोक्ता सेवा समिति
हनुमानगढ़ सेवा समिति
हनुमानगढ़, पो. चक, फतेहगढ़
वाया डाबली राठान
जिला हनुमानगढ़

जयपुर

96. दीपक सक्सेना
कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी
डी-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क,
जयपुर-302016
फोन 0141-2282821, 5133259
फेक्स 2282485, 5104258

97. श्री गणेश नारायण व्यास
अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत
2533, जयलाल मुंशी का रास्ता
चांदपोल बाजार, जयपुर

98. श्री बी.के. भटनागर
जयपुर उपभोक्ता संरक्षण संस्थान समिति
सी- 84, सेठी कॉलोनी, जयपुर

99. श्री प्रेम कृष्ण शर्मा
अकेडमी फॉर सोशियो-लीगल स्टड़ीज
49, विवेक नगर,
स्टेशन रोड़, जयपुर
फोन 2206139, फैक्स 2207446

100. श्री विजेन्द्र लखेरा
कन्ज्यूमर एक्शन एंड प्रोटेक्शन
सोसायटी,
विजय पथ, रानी नगर,
पो. फुलेरा, जिला जयपुर

101 कन्ज्यूमर एक्शन एण्ड नेटवर्क सोसायटी
21, गंगवाल पार्क, जयपुर
फोन 0141-2600009

102. श्रीमती अनुराधा अरोड़ा
उपभोक्ता जागृति अभियान
3261, कल्याणजी का रास्ता
चांदपोल बाजार, जयपुर

103. श्री ज्ञानस्वरूप चौधरी
लोक चेतना संस्थान,
120/29, सेक्टर 12,
मानसरोवर, जयपुर

104. डॉ. शारदा जैन
'संधान', सी-196, बाण मार्ग
तिलक नगर, जयपुर 302004
फोन: 2363487 (घर),
2624534 (ऑफीस)

105. श्री गिरेन्द्र मिश्रा
राष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण समिति
4-क-24, हाऊसिंह बोर्ड
शास्त्री नगर, जयपुर
फोन 301588

106. श्री राजेश मेठी
जीवन आशा, 63, पुष्पम्
श्रीराम नगर, कालवाड़ रोड़,
झोटवाड़ा, जयपुर

107. श्री देवेन्द्र कुमार शर्मा
बंधुआ मुक्ति मोर्चा,
30-ए, , गोविन्दपुरी-एच
(शनिश्चर मंदिरवाली गली),
स्वेज फार्म, 22 गोदाम, जयपुर

108. प्रो. के.बी. अग्रवाल
इंडियन इन्स्टीट्यूट ऑफ
कम्परेटिव लॉ
6/146, मालवीय नगर
जयपुर 302 017 (राज.)
फोन 2550814

109. श्री पी.एन. मन्दोला
लोक सम्पत्ति संरक्षण समिति
जी. 144, श्यामनगर, अजमेर रोड़,
सोडाला, जयपुर 302 019

जालौर

110. श्री नरेश सुखाड़िया
उपभोक्ता संरक्षण जन
कल्याण समिति
(यू.एस.जे.एस.), सदर बाजार
भीनमाल, जिला जालौर

111. श्री महेन्द्र कुमार ओझा
'संकल्प', हॉस्पिटल रोड़,
आहोर, जिला जालौर

112. श्री माणकमल भण्डारी
नागरिक कल्याण मंच,
भण्डारी स्ट्रीट,
भीनमाल, जिला जालौर

झुन्झुनूं

113. श्री राजेन्द्र कुमार सेन
सारथी संस्थान,
ग्राम सूरजगढ़ मंडी
वाया चिड़ावा, जिला झुन्झुनूं

जोधपुर

114. श्री अशोक वैष्णव
कन्ज्यूमर एक्शन एंड ट्रस्ट सोसायटी
18/143, चौपासनी हाउसिंह बोर्ड
जोधपुर
मो. 93142 13679

115. इन्डियन इन्स्टीट्यूट कन्ज्यूमर
एज्यूकेशन एंड रिसर्च, ज्वाला
गोल बिल्डिंग रोड़,
जोधपुर

116. श्री जीया राम चौधरी
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
ग्राम पो. लूणावास कल्ला
जिला जोधपुर

117. श्री शंकर लाल विश्नोई
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
जाजीवाल, पं.स. मंडौर
जिला जोधपुर

118. श्री भवानी सिंह राठौड़
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
जय भवानी मोटर्स, बस स्टैण्ड
पो. शेरगढ़, जिला जोधपुर

119. श्री श्याम चौहान
श्याम डिस्क, बढ़ेर चौक,
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
पं.स. बिलाड़ा, जिला जोधपुर

120. डॉ. सुभाष पुरोहित
अध्यक्ष, इन्स्टीट्यूट ऑफ कन्ज्यूमर
एजूकेशन एंड रिसर्च,
अध्यक्ष, राजस्थान यूनाईटेड़ नेशन्स
एसोसिएशन, गोल बिल्डिंग रोड़,
जोधपुर 342 001 (राज.)
फैक्स 0291-2436810

121. श्री राम प्रकाश गोदारा
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
शाखा भोपालगढ़,
जिला जोधपुर

122. श्री राजूराम भाटी
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
ग्राम चांचलवा, पो. इटाम्बर
प.स. बालेसर, जिला जोधपुर
खाबड़ा खुर्द, तह. ओसियां,
जिला जोधपुर

123. श्री लियाकत अली
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
12-ई-10, चौपासनी हाऊसिंह बोर्ड
जोधपुर
फोन 0291-2701515

124. श्री सुरजनराम
उरमूल मरुस्थली बंकर विकास समिति
4, आदर्श नगर, पॉ.बॉ. नं. 12
पॉ. ऑ. फलोदी, जिला जोधपुर
फोन : 02921-222272, 222024

125. सुश्री निलोफर काज़ी
निखार शिक्षा समिति
लायकान मौहल्ला, मस्जिद के पास
किले की घाटी, जोधपुर

करौली

126. श्री हीरालाल शर्मा
करौली उपखण्ड उपभोक्ता संघ
करौली

127. श्री गणेश चन्द्र शर्मा
उपभोक्ता संरक्षण समिति
पो. गुढ़ाचन्द्रजी, जिला करौली

128. श्री रमेश बोहरा
कन्ज्यूमर यूनिटी एंड
प्रोटेक्शन सोसायटी,
मु.पो. सनेट (हिण्डोन)
जिला करौली (राज.)
फोन 07469-27155

कोटा

129. डॉ. अर्जुन किशोर टिंकर
उपभोक्ता संरक्षण एवं चिकित्सा
स्वास्थ्य संस्थान, गैंता रोड़,
पो. इटावा, जिला कोटा
फोन 07458-225425

130. श्री चन्द्रभान आर्य
गेंता उपभोक्ता ग्रामीण संरक्षण
समिति गेंता, ग्राम गेंता
जिला- कोटा

131. श्री राजेन्द्र मालवीय
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता संरक्षण
समिति, पं.स. सांगोद
गली नं. 6, माला फाटक
गांधी कॉलोनी, कोटा (राज.)

132. श्री मोहम्मद तस्लीम
जिला कोटा ग्रामीण
उपभोक्ता संरक्षण समिति,
पं.स. सुल्तानपुर
जिला कोटा

133. श्री कृष्णमुरारी यादव
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता
संरक्षण समिति,
खैराबाद मंडी, 5-जी-12,
महावीर नगर, कोटा

134. श्री फज़र मोहम्मद
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता
संरक्षण समिति,
अजय जिरोक्स के पास
इटावा, जिला कोटा
फोन 07458-2255512

135. श्री मोहम्मद सलीम शेरी
राजस्थान उपभोक्ता संरक्षण समिति
पुरानी तेल मिल के पीछे
किशोरपुरा, पो. कोटा (राज.)
मो. 98294 99068

नागौर

136. श्री लालचन्द मेघवाल
कन्ज्यूमर एजूकेशन सोसायटी
ग्रा.पो. लिचाना,
जिला नागौर
फोन 01586-228298

137. लोक अदालत समिति
मकराना 341 505
जिला नागौर

138. श्री राजकुमार भूकल
भारत उपभोक्ता चेतना समिति
ग्रा.पो. भावंता,
वाया कुचामन सिटी
जिला नागौर

139. श्री मालचन्द तंवर
उपभोक्ता सेवा समिति
राजकमल मिठाई, बस स्टेण्ड
डीडवाना, जिला नागौर

140. श्री श्याम सुंदर रतावा
उपभोक्ता सेवा समिति,
बस स्टेण्ड, जायल, जिला- नागौर

141 श्री रामानुज रतावा
उपभोक्ता सेवा समिति,
अम्बिका बीज भंडार,
मारवाड़ मूण्डवा,
जिला नागौर

142. श्री मदन लाल परिहार
उपभोक्ता सेवा समिति,
परिहार स्टेशनरी स्टोर,
जसनगर चौराहा,
पो. रीयां बड़ी,
जिला नागौर

143. श्री जवाना राम मेहरड़ा
उपभोक्ता सेवा समिति,
अजमेर रोड़, टंकी के पीछे,
डेगाना जंक्शन, जिला नागौर

144. श्री हेमाराम गांधी
उपभोक्ता सेवा समिति
ग्राम-पो. दाखली, बोरावड़
जिला नागौर

145. श्री धर्मनारायण कैरापा
उपभोक्ता सेवा समिति,
पैट्रोल पंप के पीछे,
पो. परबतसर, जिला नागौर

146. श्री उसमानी (पत्रकार)
सूक्ष्म विज्ञान समिति,
मार्फत मोहम्मद अली शेरानी
एड़वोकेट (कोर्ट), बस स्टेण्ड
डीडवाना, जिला नागौर

147. श्री दौलत राम सोनी
उपभोक्ता सेवा समिति,
हैड ऑफिस के पास,
रेल्वे स्टेशन के पास,
प्लाट नं. 10, वार्ड नं. 21
पो0 लाडनू, जिला नागौर

148. श्री प्रेम प्रकाश शर्मा
स्वराज उपभोक्ता सेवा समिति
बेसरोली, जिला नागौर

पाली

149. श्री राजकमल पारीक
सोशियल सर्विस सोसायटी
मु.पो. बिजोवा, स्टेशन- रानी
जिला पाली

150. श्री कँवरलाल सोनी
उपभोक्ता सुरक्षा एवं अधिकार समिति
चकला बाजार, पो. बगड़ी नगर
जिला- पाली

151. श्री किशोर सोनी
उपभोक्ता सेवा समिति
1623, विश्वकर्मा गली
नया खेड़ा, तालाब की बाड़ी
पो. सोजत सिटी
जिला पाली

152. श्री रमेश चौधरी
उपभोक्ता सेवा समिति
ए-85, वीर दुर्गादास नगर
पाली

153. श्री निसार मोहम्मद पठान
उपभोक्ता सेवा समिति
जितेन्द्र बिहार के पीछे
पो. मारवाड़ जंक्शन
जिला पाली

154. श्री हरिपुरी गोस्वामी
उपभोक्ता सेवा समिति
ग्रा.पो. बिद्दू, पं.स. रोहट
जिला पाली

155. श्री महावीर कल्याण शर्मा
उपभोक्ता सेवा समिति
मु.पो. देवरिया, वाया जैतारण
जिला पाली

156. श्री भरत शर्मा,
युवा कार्य एवं खेल संस्था (यश)
ग्राम बिजोवा, वाया रानी
जिला पाली
फोन 02934-223557 (नि.)
252479 (का.)

157. श्रीमती पुष्पा तिवाड़ी
प्रयोजन संस्थान, महावीर नगर,
पो. बिजोवा, वाया-रानी
जिला पाली

राजसमन्द

158. श्री गोवर्धन सिंह चौहान
मु.पो. बनेड़िया, तह. रेलमगरा
जिला राजसमन्द
फोन 02952-67190, 67204

159. श्री बसंती लाल बाबेल
राजस्थान विधि संस्था
पो. लावा सरदारगढ़,
जिला राजसमन्द

सवाई माधोपुर

160. श्री डी.पी. गुप्ता
जिला उपभोक्ता संरक्षण समिति
गर्ग भवन, देवी स्टोर के सामने
नया बाजार, गंगापुर सिटी
जिला सवाई माधोपुर

161. श्री छंगाराम जोरावर
सवाई माधोपुर जिला ग्रामीण
उपभोक्ता मंच,
पो. महेशवा, वाया श्री महावीरजी
जिला सवाई माधोपुर

162. श्री हरि प्रसाद योगी
उपभोक्ता विधिक सहायता समिति
गर्ल्स स्कूल के सामने
पो. आलनपुर, जिला सवाई माधोपुर
फोन 0746-235012, 200772,
मो. 94143 15069

163. श्री जितेन्द्र चतुर्वेदी
ग्रामीण विकास समिति (उत्कर्ष)
नई अनाज मंडी के पास,
356/400, महावीर नगर,
सवाई माधोपुर

सीकर

164. श्री मोहम्मद अशफाक कायमखानी
मदरसा बोर्ड (रजि0)
दुकान नं. 13, नेहरू मार्केट
जाटिया बाजार, सीकर

165. श्री मातादीन सोनी
उपभोक्ता संरक्षण समिति
सोनी सदन, नानी गेट
पो. नला का बास
जिला सीकर

166. श्री नासीर अली नाज़
कन्ज्यूमर राईट्स अवेयरनेस
प्रोटेक्शन सोसायटी,
कायमखानी कॉलोनी, वार्ड नं. 10,
पो. लोसल, जिला सीकर
फोन 01577-20290

167. उपभोक्ता सेवा समिति
नीम का थाना, जिला सीकर

सिरोही

168. सुश्री कमला पंजवानी
अरावली सेवा समिति, 25,
सिंधी कॉलोनी, मु.पो. आबू रोड़,
जिला सिरोही
फोन 02974 23281/21175

टोंक

169. श्री अरविन्द नरूका
उपभोक्ता सेवा समिति,
मणीदीप, बाहिर रोड़
टोंक

170. श्री राजेश माथुर
सचिव, उपभोक्ता सेवा समिति
उनियारा, जिला टोंक

उदयपुर

171. श्री हजारी लाल जाटोलिया
जिला ग्रामीण उपभोक्ता समिति
पो. चंगेड़ी, जिला उदयपुर

172. श्री जमनादास दशोरा
उदयपुर उपभोक्ता परिषद्
मोती चौराहा
उदयपुर

173. श्री सुरेन्द्र सिंह गहलोत
उदयपुर जिला ग्रामीण
उपभोक्ता संरक्षण संस्थान,
ग्राम नाहरपुरा, पो. अमरापुरा जागीर
वाया कानोड़, जिला उदयपुर

174. श्री प्रमोद झंवर
मारूति सेवा समिति,
173/12, अशोक नगर,
उदयपुर- 313 001

175. श्री डी. के. माहेश्वरी
मेवाड़ इन्वेस्टमेंट वेलफेयर फोरम
जमाकर्ता एसोसिएशन
पो. भीण्डर, जिला उदयपुर

अनुलग्नक (एनेक्सर) - 3(क)

द्रुत उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण

(निर्धारित कॉलम में ✓ का चिन्ह लगाएं)

1. मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या निम्न आय वर्ग के उपभोक्ताओं की पहुँच मूलभूत आवश्यकताओं तक है? जैसे स्वच्छ पानी, सफाई, बिजली या गैस तथा अन्य मूलभूत जनउपयोगी सेवाएं। हाँ/नहीं
2. क्या मूलभूत खाद्य पदार्थों/दवाओं/सेवाओं की कीमतों का नियमन होता है? हाँ/नहीं
3. क्या निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए मूलभूत सेवाओं पर अनुदान का प्रावधान है? हाँ/नहीं
4. क्या पर्याप्त स्वास्थ्य सेवाएं सभी को उपलब्ध है? हाँ/नहीं
5. क्या जरूरतमंदों को विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध हैं? जैसे वृद्धों, विकलांगों आदि के लिए। हाँ/नहीं
6. क्या निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए मकान तथा मकान बनाने के लिए ऋण संबंधी योजनाएं हैं? हाँ/नहीं
7. क्या जरूरतमंद लोगों को गंभीर बीमारी के लिए नि:शुल्क या कम मूल्य पर दवायें उपलब्ध कराने संबंधी प्रावधान है? हाँ/नहीं
8. क्या नि:शुल्क प्राइमरी शिक्षा सभी के लिए उपलब्ध है? हाँ/नहीं
9. क्या निम्न आय वर्ग के व्यक्तियों के लिए परिवहन व्यवस्थाएं उचित किराये पर आसानी से उपलब्ध है? हाँ/नहीं
10. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें आगे कैसे बढ़ा सकते हैं?

----

2. सुरक्षा का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या ऐसे कानून, नियम तथा मानक हैं, जो यह सुनिश्चित करते हों कि उपभोक्ता वस्तुएं तथा सेवाएं सुरक्षित हैं? हाँ/नहीं

2. क्या ऐसे मानदण्ड उपलब्ध हैं जिसमें किसी वस्तु की सुरक्षा की गारंटी तथा उसके प्रयोग के बारे में पूरी सूचनाएं उपभोक्ता को मिलती है? हाँ/नहीं
3. क्या ये मानदण्ड ऐसे चिन्हों का प्रयोग करते हैं, जो आसानी से पहचान में आते हों? हाँ/नहीं
4. ऐसे कौनसे सुधार किए जा सकते हैं, जो गारंटी दे कि उपभोक्ताओं को सुरक्षित वस्तुओं तथा सेवाओं की सुरक्षा के बारे में समयबद्ध, सही तथा पूर्ण सूचना मिल सके।
5. क्या ऐसे प्रावधान हैं, जो इस बात की गारंटी देते हों कि नुकसानदायक उत्पादों के वितरक खतरनाक उत्पादों को बाजार से हटावा सकें या कोई दूसरा उत्पाद उचित समय में उपलब्ध करवायें या जिन उपभोक्ताओं ने उसे खरीदा हैं उनको उचित मुआवजा प्रदान करें। हाँ/नहीं
6. क्या कोई राष्ट्रीय मानक संस्था है, जो उत्पादों की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए मानकों का निर्धारण करती है? हाँ/नहीं
7. क्या इन मानकों की अनुपालना होती है? हाँ/नहीं
8. इसमें क्या सुधार हो सकता है?

   ----

9. क्या सुरक्षा मानकों का प्रवर्तन (एनफोर्समेन्ट) प्रभावी है? हाँ/नहीं
10. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें आगे कैसे बढ़ा सकते हैं?

   ----

3. सूचना का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या उत्पादों पर एक पूर्ण एवं समझने योग्य लेबल लगा रहता है, जिससे उत्पादों की विशेषताएं जैसे गुणवत्ता, वजन, मूल्य आदि कानून के अनुसार अंकित हो? हाँ/नहीं
2. उपभोक्ता मुद्दों पर सूचनाएं प्रदान करने में सरकार किस प्रकार अपनी भूमिका निभाती है? क्या ये प्रयास प्रभावी है? हाँ/नहीं
3. इनमें और सुधार कैसे हो सकता है?

   ----

4. उत्पादों पर लेबल हेतु मानकों का निर्धारण करने के संबंध में कौनसे कानून तथा प्रावधान अस्तित्व में हैं?

   ----

5. क्या ऐसे कानून उपलब्ध हैं जो वस्तुओं और सेवाओं के बारे में पहुँच और पूर्ण जानकारी या उनके बारे में पूरा खुलासा करते हों? क्या इन नियमों का प्रभावी प्रवर्तन होता है? हाँ/नहीं

6. इनके प्रवर्तन में और सुधार कैसे हो सकता है?

----

7. क्या गलत और गुमराह करने वाले विज्ञापनों पर रोक लगाई जाती है? हाँ/नहीं
8. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे बढ़ा सकते हैं?

4. चयन का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या उपभोक्ता के चयन के अधिकार किसी एकाधिकार एवं अनुचित व्यापार प्रतिस्पर्धा या मूल्य निर्धारण द्वारा कम किये जाते हैं या प्रभावित किया जाता है? हाँ/नहीं

   इनको सही करने की दिशा में सरकार क्या कदम उठा रही हैं?

   ----

2. क्या सरकार की एकाधिकार विरोधी एजेंसी, राष्ट्रीय उपभोक्ता मामलात अभिकरण के तालमेल में काम करती है? क्या दोनों अभिकरण अपने मानदण्डों और नियमों के संबंध में स्वतन्त्र और स्वायत्त है? हाँ/नहीं
3. प्रतिबन्धात्मक व्यापार व्यवहार रोकने हेतु किस प्रकार के प्रावधान मौजूद है?

   ----

4. क्या उत्पादों पर स्वैच्छिक वारंटी होती है? हाँ/नहीं

   क्या यह प्रभावी है? हाँ/नहीं
5. क्या उत्पादों के अनुचित संग्रह के रोक संबंधी प्रावधान मौजूद है? हाँ/नहीं

   क्या ये प्रभावी है? हाँ/नहीं
6. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

   ----

5. प्रतिनिधित्व का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. सरकार द्वारा उपभोक्ता संस्थाओं के विकास व गठन के संबंध में क्या प्रावधान हैं?

   क्या वित्तीय अनुदान या अन्य किसी प्रकार का सहयोग उपलब्ध है? हाँ/नहीं
2. क्या उपभोक्ता संगठनों को सरकार द्वारा उपभोक्ताओं का एक वैध प्रतिनिधि समझा जाता है? हाँ/नहीं

3. क्या सरकार किसी विभाग, अभिकरण, राष्ट्रीय मानक निकाय द्वारा औपचारिक ढ़ंग से नीतिगत मुद्दों पर उपभोक्ताओं से सलाह की जाती है? हाँ/नहीं
4. क्या उपभोक्ता संगठन उन कार्य समूहों या अन्य राष्ट्रीय कमेटी में हिस्सा लेते हैं जहां उपभोक्ता हितों पर विचार विमर्श होता है, जैसे केन्द्रीय या राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषदें। हाँ/नहीं
5. क्या ऐसा मंच है जो उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ता नीतियों पर सरकार को सलाह देने हेतु उपलब्ध हों? हाँ/नहीं
6. क्या उपभोक्ता संगठन सार्वजनिक सेवाओं का नियमन करने वाले निकायों में प्रतिनिधित्व करते हैं? हाँ/नहीं
7. उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

----

6. क्षतिपूर्ति का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. खतरनाक या खराब वस्तुओं के उत्पादकों और वितरकों को दण्डित करने हेतु किस प्रकार के उत्पाद दायित्व कानून में मौजूद हैं तथा इनमें कैसे सुधार किया जा सकता है?

----

2. उपभोक्ताओं को अनुचित अनुबंधों से सुरक्षा प्रदान करने सम्बन्धित क्या प्रावधान है?

क्या ये प्रभावी हैं? हाँ/नहीं

3. क्या उत्पादों पर लिखित स्थायी अनुबन्धों के अनुचित अनुच्छेदों का नियमन किया जाता है? हाँ/नहीं
4. क्या उपभोक्ता न्यायिक या प्रशासनिक प्रक्रिया द्वारा क्षतिपूर्ति प्राप्त कर सकने में सक्षम है, जो त्वरित, सस्ती तथा सबकी पहुँच में हो? हाँ/नहीं
5. उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

----

7. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या सरकार ने प्रभावी उपभोक्ता शिक्षण नीतियों को क्रियान्वित किया है? हाँ/नहीं
2. क्या उपभोक्ता शिक्षा को औपचारिक पाठ्यक्रम में शामिल किया गया है? हाँ/नहीं

3. क्या उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम स्वास्थ्य, उत्पाद सुरक्षा, लेबिलिंग, उपभोक्ता कानून, सूचना और पर्यावरण संरक्षण जैसे मुद्दों को शामिल करता है? हाँ/नहीं
4. राष्ट्रीय या स्थानीय उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम कितना प्रभावी है तथा उनको कैसे सुधारा जा सकता है?

----

5. क्या उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिक्षा कार्यक्रमों में बढ़ावा दिया जाता है? हाँ/नहीं
6. क्या उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिक्षा, प्रौढ़ शिक्षा कार्यक्रम का एक तत्व है? हाँ/नहीं
7. उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

----

8. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या मूलभूत आवश्यकताओं के प्रावधान को गारंटी न देने के क्रम में सरकार ने सतत् उत्पादन और उपभोग की नीति अपनायी है? हाँ/नहीं
2. क्या ऊर्जा क्षमता वृद्धि सरकार की प्राथमिकताओं में है? हाँ/नहीं
3. क्या सरकार ने ऊर्जा और पानी की खपत कम करने के लिए उपभोक्ता और उत्पादक स्तर पर अभियान चलाया है? हाँ/नहीं
4. क्या सरकार ऐसी वस्तुओं को बढ़ावा दे रही है जो पर्यावरण के अनुकूल हो? हाँ/नहीं
5. प्रतिबन्धित रसायनों को समाप्त कैसे किया जा सकता है? सुरक्षा के ऐसे कौन से मापदण्ड अपनाये जाते हैं, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि खतरनाक रसायन और कहीं डम्प नहीं किये जाएंगे?

----

6. क्या सरकार ने कचरे को नष्ट करने के उचित प्रबन्ध कर रखे हैं? हाँ/नहीं
7. क्या सरकार ने अधिक अपशिष्ट उत्पन्न होने पर जुर्माना या नियंत्रण करने की व्यवस्था कर रखी है? हाँ/नहीं
8. किस प्रकार के अपशिष्ट को पुन: उपयोग में लेने योग्य बनाने की सुविधाएं उपलब्ध हैं? उपभोक्ताओं को इन सुविधाओं के बारे में कैसे जागरूक किया जाता है?

----

9. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे बढ़ा सकते हैं?

अनुलग्नक (एनेक्सर) - 3(ख)

द्रुत उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण

(निर्धारित कॉलम में ✓ का चिन्ह लगाएं)

1. उपभोक्ता कौन है, क्या आपको इसकी जानकारी है? हाँ/नहीं
2 (i). क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रावधानों एवं संशोधनों की जानकारी है? हाँ/नहीं/आंशिक
(ii). यदि हाँ, तो क्या आपने कभी कोई वाद उपभोक्ता मंच में दायर किया है? हाँ/नहीं
(iii). यदि हाँ, तो आप मंच द्वारा दिए गए निर्णय से संतुष्ट हैं? हाँ/नहीं
(iv). क्या आप कानून के अन्तर्गत निर्धारित प्रावधानों से संतुष्ट हैं? हाँ/नहीं/आंशिक
(v). क्या आप उपभोक्ता परिवादों की सुनवाई हेतु बनाये गये विभिन्न स्तरों/मंचों की कार्यप्रणाली से संतुष्ट हैं? हाँ/नहीं/आंशिक
(vi). उपभोक्ता कानून के तहत दायर परिवाद में निर्णय कितने समय में हुआ?
90 दिन/120 दिन/ एक वर्ष/एक वर्ष से अधिक
(vii). क्या आपको वाद दायर करने के लिए कोई शुल्क देना पड़ा? हाँ/नहीं
(viii). क्या आपको केन्द्र, राज्य व जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की जानकारी हैं? हाँ/नहीं
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 26 अन्य अधिनियमों को भी शामिल किया गया है। क्या आपको इसकी जानकारी हैं? हाँ/नहीं/आंशिक
4 (i). क्या आपको उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी हैं? हाँ/नहीं/आंशिक
(ii). यदि हाँ, तो उनका उल्लेख करें।
----
5 (i). क्या आपको भारतीय मानक ब्यूरो के बारे में जानकारी है? हाँ/नहीं/आंशिक
(ii). क्या आप वस्तु खरीदने से पूर्व उसकी गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु आई.एस.आई. मार्का देखते हैं? हाँ/नहीं

6. क्या आप हर वस्तु को खरीदते समय उसका बिल लेते हैं? हाँ/नहीं

7. (i). क्या आपको खाद्य गुणवत्ता एवं खाद्य सुरक्षा कानूनों की जानकारी हैं? हाँ/नहीं/आंशिक

(ii). खाद्य पदार्थों में मिलावट होने पर आप क्या कार्रवाई करते हैं?

नमूने को लैबोरेटरी में भिजवाते हैं/सम्बन्धित अधिकारी को शिकायत करते हैं/कोई कार्रवाई नहीं करते

8. उपभोक्ता वस्तुओं के बारे में गुमराह करने वाले विज्ञापनों के बारे में आप क्या रूख अपनाते हैं?

सम्बन्धित अधिकारी को शिकायत करते हैं/वस्तु खरीदते हैं/कोई कार्रवाई नहीं करते

9 (i). क्या आप डिब्बा बंद पैक पर निर्माण तिथि/अवधि समाप्त तिथि देखते हैं? हाँ/नहीं

(ii). तिथि अंकित नहीं होने पर आप क्या कार्यवाही करते हैं? खरीदते हैं/नहीं खरीदते

10 (i). क्या वस्तु खरीदते समय आप उसका माप-तौल देखते हैं? हाँ/नहीं

(ii). क्या आपको बाट एवं माप कानून की जानकारी है? हाँ/नहीं

(iii). माप-तौल में कमी होने पर आप क्या कार्रवाई करते हैं?

कानून के तहत कार्रवाई करते हैं/कोई कार्रवाई नहीं करते/कार्रवाई के बारे में जानकारी नहीं

11. क्या आप स्वयंसेवी उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाओं से संतुष्ट है? हाँ/नहीं/आंशिक

12. राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति कैसी है? अच्छी/खराब/पता नहीं

13. क्या आप सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को जागरूक करने के प्रयासों से संतुष्ट हैं? हाँ/नहीं/आंशिक

14. क्या उपभोक्ता परिवादों के मामले में अधिवक्ता की सेवा लेना आवश्यक/उचित है? हाँ/नहीं/पता नहीं

15 (i). क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कमियों के बारे में जानकारी हैं? हाँ/नहीं/आंशिक

(ii). यदि हाँ, तो उन कमियों का संक्षेप में उल्लेख करें।

----

16. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार की सक्रिय भूमिका निभाने और उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने हेतु आपके सुझावों का संक्षेप में उल्लेख करें।

‘कट्स’ प्रकाशन

समाचार पत्रिकाएँ (न्यूज लेटर्स)

1. **ग्राम गदर**
   ‘कट्स’ की स्थापना से पूर्व से प्रकाशित मासिक हिन्दी भित्ती पत्र जिसमें विकास योजनाओं, महिला व बाल स्वास्थ्य, उपभोक्ता, पर्यावरण व महिला सशक्तिकरण आदि विभिन्न मुद्दों के समाचार सम्मिलित होते हैं।

2. **आपके नाम चिट्ठी**
   मासिक हिन्दी समाचार पत्रिका जिसमें ‘कट्स’ गतिविधियाँ, सहयोगी संस्थाओं की उपलब्धियाँ, रोचक खबरें आदि प्रकाशित किए जाते हैं।

3. **आगे बढ़नो होसी**
   त्रैमासिक हिन्दी पत्रिका जो कि विशेषकर महिला जागरूकता, अधिकारों व सशक्तिकरण से सम्बन्धित समाचार विभिन्न कार्यकर्ताओं व पाठकों तक पहुँचाती है।

4. **आधार**
   त्रैमासिक हिन्दी पत्रिका जिसमें राजस्थान की आधारभूत सेवाओं के बारे में जागरूकता बढ़ाने हेतु सम्बन्धित खबरें प्रकाशित कर पाठकों तक पहुँचाई जाती है।

5. **‘कट्स इन एक्शन’**
   त्रैमासिक अंग्रेजी पत्रिका जिसमें ‘कट्स’ द्वारा की गई सम्पूर्ण गतिविधियों का ब्यौरा संलग्न होता है।

6. **पॉलिसी वॉच**
   नीतियों के निर्धारण व उसके बिगड़ते व बदलते स्वरूप से सम्बन्धित त्रैमासिक अंग्रेजी न्यूजलेटर।

7. पाँचवा स्तम्भ

सरकार की जवाबदेहिता सुनिश्चित करने हेतु बनाई जा रही परियोजना 'प्रशासन की जवाबदेहिता एवं उपभोक्ता जागरूकता' के अन्तर्गत प्रकाशित हिन्दी पत्रिका, जिसके अन्तर्गत भ्रष्टाचार, बालश्रम, सूखा एवं अकाल राहत कार्यक्रम, महिलाएँ, जल प्रबन्ध, कृषि एवं सिंचाई तथा सरकारी घोषणाएँ जैसे मुद्दों पर समाचार प्रकाशित किए जाते हैं।

मोनोग्राफ

1. भूखे पेट भरे गोदाम

'बजट आकलन द्वारा राज्य प्रशासन को जवाबदेह बनाना एवं नागरिक सशक्तिकरण' परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशन श्रृंखला की कड़ी में सर्वप्रथम प्रकाशित पुस्तिका 'भूखे पेट - भरे गोदाम' में सीधी सरल भाषा के माध्यम से देश में खाद्यान्न की स्थिति के बारे में नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक (सी.ए.जी.) द्वारा प्रस्तुत पिछले दशक की प्रतिवेदन के आधार पर बताया गया है। पुस्तिका में इन तथ्यों पर प्रकाश डाला गया है कि किस तरह देश में आज भी हजारों लाखों लोग भूखे पेट सो जाते हैं, जबकि गोदामों में अन्न की कमी नहीं है। (सहयोगी राशि 30 रुपए)

2. नियति बच्चों की: त्रासदी जननी की

'बजट आकलन द्वारा राज्य प्रशासन को जवाबदेह बनाना एवं नागरिक सशक्तिकरण' परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशन श्रृंखला की कड़ी में प्रकाशित इस पुस्तिका द्वारा राज्य सरकार की एकीकृत बाल विकास सेवाओं का अंकेक्षण किया गया है।
(सहयोग राशि 30 रुपए)

3. अलख जगा है गाँव गाँव में

जल की उपयोगिता एवं उपलब्धता के संबंध में चित्तौड़गढ़ मानव विकास केन्द्र द्वारा जल संरक्षण एवं प्रबंधन पर किये गये प्रयासों की झलक (सहयोग राशि 30 रुपए)

दस्तावेज (अभिलेखीकरण)

1. ऋण मुक्ति आन्दोलन

अंग्रेजी व हिन्दी में प्रकाशित इस दस्तावेज में करीब ८00 निर्धन किसानों, महिलाओं तथा विधवाओं को राज्य के विभिन्न राहत कार्यक्रम में से राहत उपलब्ध कराने के अभियान का अभिलेखीकरण ब्यौरा संलग्न है। (#9201, 20 रुपए)

2. **पीपल : फिफ्त एस्टेट/एम्पोवरिंग द पुअर**
उपभोक्ताओं हेतु भारत व तीसरे देशों में समाजिक आन्दोलन के दिशा निर्देशों पर अंग्रेजी में दस्तावेज । (#8904, 10 रुपए)

3. **'पीपल, पीपल एण्ड पीपल'**
गरीबी व जनसंख्या वृद्धि के बीच सम्बन्धों पर अंग्रेजी में दस्तावेज (#8903, 10 रुपए)

4. **'राइट टू लाइफ एण्ड सेफ्टी आन रोड्स'**
सड़कों पर वाहन दुर्घटनाओं को कम करने व जीवन के अधिकारों से सम्बन्धित अंग्रेजी में दस्तावेज (#9003, 10 रुपए)

5. **बी.वी.ओ. - अ बिगर रिपऑफ देन बोफोर्स**
शीतलपेय में प्रयोग किए जाने वाले हानिकारक 'ब्रोमीनेटेड वेजीटेबल ऑयल' के विरुद्ध 'कट्स' के अभियान का अंग्रेजी में अभिलेखीकरण (#9004, 30 रुपए)

6. **'कारपेट्स एट वाट कॉस्ट'**
बाल श्रमिकों के द्वारा तैयार गलीचों का बहिष्कार करने के संबंध में अभियान पर अंग्रेजी में दस्तावेज। (#9303, 20 रुपए)

7. **अभिलेखीकरण अभ्यास**
हिन्दी व अंग्रेजी में प्रकाशित पुस्तक, जिसमें 'कट्स' द्वारा कार्यकलापों व सहयोगी संस्थाओं के लिए अभिलेखीकरण पर अभ्यास का दस्तावेजीकरण है।

8. **ग्रासरूट एडवोकेसी ऑन हैल्थ**
वर्ष 1993 में 'कट्स' द्वारा संचालित मातृ एवं शिशु कल्याण परियोजना के परिणामों का अंग्रेजी भाषा में अभिलेखीकरण।

9. **'हाऊ कन्ज्यूमर फ्रेन्डली आर द वाटर सप्लाई पाईप्स'**
पेयजल आपूर्ति हेतु निर्मित पाईप किस स्तर तक उपभोक्ता अनुकूल है, पर 'कट्स' के अभियान का अंग्रेजी भाषा में अभिलेखीकरण। (सहयोग राशि 15 रुपए)

10. 'ट्वन्टी ईयर्स ऑफ कट्स' (कट्स के बीस वर्ष)

वर्ष 1983-2003 तक 'कट्स' की गतिविधियों का अंग्रेजी में सम्पूर्ण विवरण।

11. 'स्टेट ऑफ द इण्डियन कन्ज्यूमर'

'कट्स' द्वारा उपभोक्ता कल्याण कोष की सहायता से संचालित परियोजना के द्वारा भारत में उपभोक्ता संरक्षण, 1985 के लिए संयुक्त राष्ट्र संघ के दिशा निर्देशों के समावेश का आकलन। (#0103, 200 रुपए)

12. 'वूमन एज डिस्एडवान्टेज कन्ज्यूमर्स' (महिलाएँ एक अलाभकारी उपभोक्ता के रूप में)

महिलाओं के अलाभकारी उपभोक्ता के रूप में पर अध्ययन अंग्रेजी व हिन्दी में। (#9812, 15 रुपए)

13. 'वाटरः वाट आर आवर राईट्स'

पानी से सम्बन्धित विभिन्न सरकारी स्तर पर कानून व दस्तावेज। अंग्रेजी में विवरण (#9811, 15 रुपए)

14. 'कोप्रा एण्ड द सुप्रिम कोर्ट'

लोगों को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक करने के उद्देश्य से विभिन्न उपभोक्ता मुद्दों/विषयों पर उच्चतम न्यायालय द्वारा दिए गए नीतिगत निर्णयों का अंग्रेजी में अभिलेखीकरण (#9906, 15 रुपए)

15. नम्बर्स एट वाट कॉस्ट

परिवार कल्याण के अन्तर्गत नसबन्दी कराएं जाने के बाद हुई कई महिलाओं की मृत्यु तथा असफल नसबन्दियों का अंग्रेजी में सम्पूर्ण ब्यौरा।
(ISBN: 81-87222-34-4, 100 रुपए)

16. भ्रष्टाचारः एक नजर

'बजट आकलन द्वारा राज्य प्रशासन को जवाबदेह बनाना एवं नागरिक सशक्तिकरण' परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशित 'भ्रष्टाचारः एक नजर' एक ऐसे दस्तावेज के रूप में प्रयास है, जिसके माध्यम से भ्रष्टाचार से मुकाबला करने की संभावनाओं का चित्रण किया गया है। पुस्तक में 'कट्स' द्वारा भ्रष्टाचार के मुद्दे पर दस्तावेजों के साथ बहस

का मुद्दा बताया गया है और इसी विचार की परिणिति में इस पुस्तक का प्रकाशन है। (सहयोग राशि 50 रुपए)

कार्यक्रम प्रतिवेदन

1. **'वान्टेडः सोशल आडिट' (सामाजिक अंकेक्षण चाहिए)**
   दिसम्बर 1993 में चित्तौड़गढ़ में समाजिक अंकेक्षण पर राष्ट्रीय कार्यशाला पर द्विभाषीय प्रतिवेदन। (#9401, 30 रुपए)

2. **'एजूकेटिंग एन.जी.ओ. आन पोपूलेशन'**
   'जनसंख्या विषय पर स्वयंसेवी संगठनों को शिक्षित करना' विषय पर 4-5 मार्च, 1993 को चित्तौड़गढ़ में आयोजित दो दिवसीय कार्यशाला पर द्विभाषीय प्रतिवेदन। (#9403, 30 रुपए)

मार्गदर्शिकाएं

1. **'इलेक्ट्रीसिटी - ए गाईड फॉर कन्ज्यूमर्स'**
   विद्युत समस्याओं पर उपभोक्ताओं के लिए हिन्दी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका (#9504, 10 रुपए)

2. **'ड्रिंकिंग वाटर - ए गाईड फॉर कन्ज्यूमर्स'**
   पेयजल समस्याओं पर उपभोक्ताओं के लिए हिन्दी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका (#9505, 10 रुपए)

3. **'पब्लिक ट्रांसपोर्ट - ए गाईड फॉर कन्ज्यूमर्स'**
   लोक परिवहन समस्याओं पर उपभोक्ताओं के लिए हिन्दी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका (#9506, 10 रुपए)

4. **'मेडिकल नेंग्लिजेंस - ए गाईड फॉर कन्ज्यूमर्स'**
   चिकित्सीय लापरवाही मामलों से कैसे निबटा जाए पर उपभोक्ताओं के लिए हिन्दी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका (#9509, 10 रुपए)

5. **'सूचना ही शक्ति है'**
ग्रामीण स्तर के कार्यकर्ताओं के लिए उनके विभिन्न अधिकारों के बारे में विस्तृत जानकारी हिन्दी में (#9102, 30 रुपए)

6. **'टेन पर्सेन्ट सिटीजनशिप' (दस प्रतिशत नागरिकता)**
नागरिकों को उनकी नागरिकता को लेकर जागरूक होने के लिए उकसाने का प्रयास, अंग्रेजी में (#9302, 20 रुपए)

7. **'प्रिस्क्रीप्शन ऑडिट एनालिसिस' (दवाई पर्ची अंकेक्षण)**
'कट्स' द्वारा देश के विभिन्न शहरों में डाक्टरों द्वारा दवाई पर्चियों पर अंकेक्षण का प्रतिवेदन अंग्रेजी में (#9601, 30 रुपए)

8. **प्रतिस्पर्धा नीति एवं कानून का सरल रूप**
बाजार में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा से उपभोक्ता के लाभों का दिग्दशन एवं उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करना और उसके लिए बने कानूनों का परिचय
(सहयोग राशि 20 रुपए)

9. **अधिकार उपभोक्ता का, राह कानून की (हिन्दी) व हाउ टू सर्वाइव एज ए कन्ज्यूमर (अंग्रेजी)**
द्विभाषीय पुस्तक ऐसी श्रृंखला की कड़ी है जिसका कि शीर्षक 'केविए एम्पटर' या 'अधिकार उपभोक्ता का, राह कानून की' रखा गया है। लैटिन शब्द 'केविएट एम्पटरा' अंग्रेजी शब्द 'Buyers Beware' (खरीददार होशियार रहें) का पर्यायवाची है। इस पुस्तक का लक्ष्य उपभोक्ताओं के हित में बहुत से उद्देश्यों को पूर्ण करना है।
(सहयोग राशि 100 रुपए)

प्रशिक्षण दस्तावेज

1. **'रीचिंग आऊट'**
संचरण दक्षता बढ़ाने के लिए दस्तावेज, अंग्रेजी में (#9604, 100 रुपए)

2. **'रीचिंग जस्टिस'**
उपभोक्ता या विभिन्न कानूनों की जानकारी पर दस्तावेज, अंग्रेजी में (#9703, 100 रुपए)

3. **'ए न्यू जनरेशन'**
'कट्स' द्वारा 'उपभोक्ता आंदोलन के लिए नई पीढ़ी' विषय पर आयोजित कार्यशालाओं का सम्पूर्ण अभिलेखीकरण, अंग्रेजी में (#9606, 100 रुपए)

4. **'माईल्स टू गो बिफोर वी स्लीप'**
'कट्स' द्वारा वर्ष 1985 से 1997 तम आयोजित स्टाफ रिट्रीट का विवरण तथा 'कट्स' के तीन केन्द्रों के मिशन पत्र व उनकी गतिविधियां, अंग्रेजी में।

सार पत्र (हिन्दी)

1. **संविधान तक पहुँच- एक उपेक्षित अधिकार**
2. **नागरिक अधिकार पत्र - आर्थिक सुधारों की ओर पहल**
3. **राजस्थान के विद्युत क्षेत्र में सुधार**
4. **पूंजी बाजार पर निवेशक शिक्षा**
5. **पृथ्वी के शिखर से जड़मूल तक**

सार पत्र (अंग्रेजी)

6. **कैलीफोर्निया एनर्जी क्रायसिस एण्ड लैसन्स फॉर इंडिया**
7. **इन्वेस्टर एजूकेशन ऑर केपिटल मार्केट**

आर्डर फार्म

पुस्तक का नाम	संख्या	राशि
1.	....	....
2.	....	....
3.	....	....
4.	....	....
5.	....	....
6.	....	....
7.	....	....
8.	....	....
9.	....	....
10.	....	....

पुस्तकों की कुल कीमत रु.. ....

डाक व्यय ....कुल राशि ....

मैं उपरोक्त आर्डर हेतु ....की संख्या का बैंक ड्राफ्ट/मनीआर्डर/चैक संख्या ....
बैंक के नाम का.........................की कुल राशि का संलग्न कर भेज रहा हूं।

सभी प्रकार का भुगतान 'कट्स' के नाम से ही करें ।

CUTS International

कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी

डी-217, भास्कर मार्ग बनीपार्क, जयपुर-302016

फोन : 0141-2282821, फेक्स : 0141-2282485

वेबसाइट : www.cuts-international.org, ई-मेल : cuts@cuts.org

कृपया भेजें-

नाम ____________________

पद ____________ मान्यता ____________

पता ____________________

____

शहर/जिला/देश ____________ पिनकोड ____________

दूरभाष ____________ फेक्स ____________ ई-मेल ____________

कृपया नोट करें :

कीमत : कृपया प्रत्येक प्रकाशन के आगे मूल्य अंकित को देखें। बिना मूल्य के प्रकाशन मात्र वितरण के लिए हैं।

मूल्य के साथ 25 प्रतिशत डाक व्यय भी जोड़ें।

कट्स सेन्टर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग
(कट्स-कार्ट)

सन् 1996 में राजस्थान राज्य की राजधानी जयपुर में अपनी स्थापना से ही केन्द्र, धरातल स्तर पर उपभोक्ता मुद्दों एवं समुदाय आधारित कार्यक्रम संचालित कर रहा है। सम्पूर्ण दृष्टि से केन्द्र के विभिन्न कार्यक्रमों के निम्न मुख्य ध्येय हैं:

- उपभोक्ता सूचना एवं पैरवी
- उपभोक्ता संरक्षण एवं प्रशिक्षण
- सुशासन एवं सामाजिक सुरक्षा
- जनोपयोगी सेवाओं में सुधार (विद्युत व पानी)
- सड़क सुरक्षा
- निवेशक शिक्षा व संरक्षण
- सतत् विकास एवं उपभोग

ISSN: 81-8257-072-7

CUTS International

CUTS - CART

कट्स सेन्टर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन रिसर्च एवं ट्रेनिंग
डी-222, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016, फोन: 91-141-2282821, 5133259, फैक्स: 91-141-2282485, 5104258
वेबसाइट: www.cuts-international.org, ई-मेल: cart@cuts.org/cuts@cuts.org