राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति

प्रकाशक

CUTS
International

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

लेखन एवं शोध

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

मुद्रक

केबीएस प्रिन्टिंग
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 राजस्वां 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 वि-आयामी व्यवस्था ......................... 35
संरक्षण परिषद ................................................................. 35
उपभोक्ता अदालत .............................................................. 37
राज्य आयोग ..................................................................... 37
अदालतों में दायर मामलों की स्थिति ......................................... 39
उपभोक्ता शिकायतों की स्थिति .............................................. 40
उपयोगी/सेवाओं संबंधी शिकायतों ..................................... 40
उपभोक्ता अदालत - बाबु राय फैसलों की ........................................ 42
समस्याओं के बारे में राजस्वां 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 कलेक्टर ............................................................ 64
केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष ........................................ 67
राजस्वां में उपभोक्ता कल्याण कोष .................................... 68
उपभोक्ता संरक्षण पर राष्ट्रीय पुरस्कार ................................ 69
उपभोक्ता संरक्षण के लिए राष्ट्रीय दुर्गा पुरस्कार ............................ 69
अध्याय - 4
उपभोक्ता संस्थाओं के प्रयास .......................................................... 93-104

अध्याय - 5
निष्कर्ष एवं अनुसंधान .......................................................... 105-114

अनुलग्नक (एन्ड्सर)
अनुलग्नक-1
उपभोक्ता संस्थान अधिनियम, 1986 ........................................ 115

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

अनुलग्नक-3(क)
दृढ़ उपभोक्ता अधिकार संबंध ........................................ 161

अनुलग्नक-3(ख)
दृढ़ उपभोक्ता अधिकार संबंध ........................................ 166

कद्रस प्रकाशन ........................................................................ 168
सन् 1984 में जयपुर में राष्ट्र के प्रवुढ़ एवं सचेत नागरिकों के एक छोटे समूह ने 'शुभ' बजट के साथ एक गैरांगी में सामाजिक, नागरिक एवं उपभोक्ता अधिकारों की पैरवी हेतु गतिविधियों का शुभारम्भ किया। वर्तमान में कन्नूर क्षेत्र मूल्य बुनिटी एड्ज ट्रस्ट सोसाइटी (क्रस्ट) के जयपुर में तीन, चित्तौड़गढ़, कलकत्ता एवं दिल्ली में एक-एक केंद्र हैं। साथ ही, देश के बाहर लुसाका, नैरोबी एवं लंदन में भी इसके केंद्र अवस्थित हैं।

'क्रस्ट' की गतिविधियां मुख्यतः पाँच कार्यक्रम क्षेत्रों में विभाजित हैं:

- उपभोक्ता संस्थान, जिसमें ज्ञानविद्या एवं नियामक सुधार आदि शामिल हैं;
- व्यापार एवं विकास;
- प्रतिस्पर्धा, निवेश एवं नियामक नीतियां;
- विकसथाई उपभोक्ता एवं उपभोग, जिसमें उपभोक्ता सुरक्षा शामिल है; एवं
- ग्रामीण उपभोक्ता व महिला सशक्तीकरण।

संस्था प्रशंसक तीन वर्ष के अंतराल पर अपनी कार्यक्रमों के सदस्यों का चुनाव करती है, जबकि संस्था की संपूर्ण गतिविधियों के प्रमुख इसके महामंत्री होते हैं। 1200 से भी अधिक व्यक्ति एवं 300 से भी अधिक संगठन इसके सदस्य हैं। संस्था विस्तारी विकास के विषय में व्यापार एवं विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (चुमाईटेड ट्रस्ट कॉन्फ्रेंस ऑफ ट्रेड एड्ज डबलमेंट) तथा संयुक्त राष्ट्र आयोग (चुमाईटेड ट्रस्ट कमिशन) से मान्यता रखती है।

उपरोक्त के अतिरिक्त संस्था विभिन्न राज्यों, शहरों एवं अन्तरराष्ट्रीय संगठन जैसे कि कन्नूर उपमुख्य इन्टरनेशनल, दी इन्टरनेशनल सेंटर फॉर ट्रेड एड्ज संस्थेनबल डबलमेंट, साउथ एशिया वॉच ऑफ ट्रेड, इकोनोमिक्स एवं एन्डवर्नमेंट, दी कन्नूर कोआर्डिनेशन काउंसिल ओफ इंडिया आदि के साथ सहकारता पुर्वक संबंधित है। यह भारत सरकार की विभिन्न नीति विधारक 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 सबसे पुराने रूप के साथ ही चुनौतियों भी प्रस्तुत की हैं। इसके साथ ही आर्थिक विपरीतता भी तिक्त रह रही है। जीवन के माध्यम से विज्ञापन के विश्वयोग रथ पर आरोप होने के उपर आधार भारतीय व्यवसाय के बारे में अवधारणा कर गया है। प्रति 600 लाख की तरह भी तरीक़े से हार ली जा रही है। सम्पत्ति एवं विज्ञापन के बल पर संज्ञात बाजार आज के उपभोक्ता के समस्त सबसे गंभीर चुनौती है।

अगर हम उपभोक्ता आन्दोलन के इतिहास पर नज़र डालें तो स्थिति इतिहास ने ही उपभोक्ता अन्य संस्करण के लिए एवं भारतीय व्यवसाय के लिए मैभ विश्वयोग रथ पर आधारित होने की जगह है। सम्पत्ति एवं विज्ञापन के बल पर संज्ञात बाजार आज के उपभोक्ता के समस्त सबसे गंभीर चुनौती है।

गत शताब्दी की समाप्ति पर कई हजार उपभोक्ता संस्थाओं की विश्व में व्यापना हो चुकी थी। तथा उनमें से अनेक संस्थाएं उपभोक्ता हितार्थ पूर्ण समर्पित भाव से सेवा कार्य कर रही है। संयुक्त राष्ट्र संघ की साधनमय सभा ने 9 आप्रैल, 1985 को अपने प्रत्यावर्तन द्वारा उपभोक्ता संस्करण में संलग्न क्षेत्र सर्वेष्ट कर्म किए तथा इसके सदस्य राष्ट्रों से अपने-अपने देश में उपभोक्ता संस्करण में संबंधित कमनुर बनाने का अनुभव किया। उपभोक्ता संस्करण को अन्तरराष्ट्रीय लघु महत्व प्रदान करने की यह सबसे बड़ी घटना थी।

भारत में यह 1986 में उपभोक्ता संस्करण अधिनियम पारित हुआ। इसके बाद उपभोक्ता संस्करण को बल मिला तथा उपभोक्ता संस्थाओं की संख्या में दोहरी हुई। वास्तव में अधिनियम पारित होने के बाद ही उपभोक्ता को अधिकार मिले, न्याय प्राप 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 अनुसार ही राजस्थान राज्य में भी उपभोक्ता आन्दोलन ने गति पकड़ी है तथा यह इस सम्बन्ध में कई राष्ट्रों से आगे निकल गया है।
राजस्थान में उपभोक्ता क्षेत्र में संबंधित कार्यक्रमों का अंतर्गत की स्थापना वर्ष 1984 में हुई, जिसमें उपभोक्ता आन्दोलन की शुरुआत की और उपभोक्ताओं से जुड़े अनेक मुद्दों को राष्ट्रीय एवं प्रांतीय स्तर पर उठाये। आज यह अन्तरराष्ट्रीय संस्था है तथा आम उपभोक्ता के जुड़े मुद्दों को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी उठाती रही है। इसके बाद लगभग 500 से भी अधिक उपभोक्ता संस्थाओं की स्थापना हो चुकी है। इसमें कई संस्थाएं उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने के लिए सक्रिय रूप से कार्य कर रही हैं।

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थान (राजस्थान) नियम, 1987 लागू होने, सरकार द्वारा उनके कृतित्व में किसी रूप से तथा उपभोक्ता संस्थाओं की स्थापना होने एवं उनके पूर्ण सहयोग के कारण उपभोक्ता आंदोलन ने अधिकता गति पकड़ी है।

उपभोक्ताओं की स्थिति का विषय के माध्यम से 'कटर्स' द्वारा लिखा गए अंकल्पन से यह उभरकर सामने आता है कि उपभोक्ता शिक्षा के अभाव में नहीं कानून की पेंसिलवानिया को समझा पा रहा है और न ही उसे उपभोक्ता संस्करण कानून में जो अधिकार लिए गए हैं उनकी समझा है। इसके लिए सरकार, उपभोक्ता स्वयं सेवा संस्थाएं एवं उपभोक्ता क्षेत्र में कार्यवाह सामाजिक संस्थाओं को मिलाकर उपभोक्ता को जागरूक करने का प्रयास करना होगा।

अब समय आ गया है कि उपभोक्ता स्वयं भी अपने अधिकारों को पहचानने एवं सरकार तथा संस्थाएं उपभोक्ता न्यायालयों को समझौते करने के साथ साथ उनकी सक्रिय बनाने, उपभोक्ता को जो विविध कानूनों के अंतर्गत संस्करण प्रदान किए गए हैं उनकी एक समर्पित मानसिकितकाता लागू करने, उपभोक्ता को रिश्तों करने की प्रक्रिया के सम्बन्ध में अवगत कराने के साथ ही शिकारत प्रक्रिया को सहल बनाने के सम्बन्ध में और प्रयास करने की आवश्यकता है।

अन्य महत्त्वपूर्ण पद्धति हैं- उपभोक्ता अदालतों के नियमों ने यह साबित कर दिया है कि 'कोश' से लेकर 'कब्र', तक पूरी तरह में हर क्षण हर बात के लिए उपभोक्ता है और अब यह बिना कुछ कंट की स्वतंत्रता शीर्षी को शीर्षी करने से बचना चाहिए। उपभोक्ता अदालतों ने निकले छुपे बांझ में अनेक ऐसे फैले सुनाए हैं, जिनमें उपभोक्ताओं के लिए अनेक नए वित्तज्ञ खुले हैं एवं 'उपभोक्ता' की परीक्षा व शिकारत की अनुकूलन के गर्द अवसर द्वारा शरीरित हुए है। ये उपभोक्ता अदालतें अब भी सीमा बनकर उच्च रही है। इन अदालतों के नियमों एवं सुप्रीम कोर्ट की पुष्टि के यह साबित कर दिया है कि जीवन के हर क्षेत्र से जुड़ी, प्रत्येक संस्था में जाने वाला यथावत उपभोक्ता है।

स्थिति तो यह भी हो चली है कि उपभोक्ता अदालत के नाम में ही ही कई ममले अब अपने आपसे भी निवड़े लगे हैं। मनमानी व जिया का जो आलम पहले रहता था, उसकी अब दंग-दंग फिस्ता सी हो चली है, साथ ही अपवाद भी पैदा होते ही नहीं लाता।

शोका का किस्मद अब उपभोक्ता आयाम उठाने लगा है। एक समय तक जब शोकत यथावत शालक के अभाव में शोकण के किहद ममला कर रह जाता था। लेकिन आज समूह परिवेश
एवं पारदर्शी बदलता है। आज शोषित के हाथ में शक्ति है। सरकार ने उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण कर्मकांड के अन्तर्गत एक असीम शक्ति अन्तर्गत श्रद्धालू ‘ब्रह्म’ सौंपा है, जिसका उद्देश्य उपयोग मात्र शोषित उपभोक्ता पर निर्भर है। इसमें राज्य सरकार व स्वच्छता संगठनों को अहम 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 विश्वसनीय एवं जागरूक करने में अहम भूमिका निभा रहे हैं। वे संगठन उपभोक्ताओं का शोषण हो जाने की स्थिति में उन्हें अपने स्तर पर अपना उपभोक्ता न्यायालयों द्वारा क्षति पूर्ण दिलवाने में पूरा-पूरा सहयोग कर रहे हैं।

आइये हम सभी, जन समुदाय से जुड़ा इस प्रमुख मुद्दे पर सामूहिक प्रयास से एक ऐसा माहीती एवं तंत्र विकसित करें जहां उपभोक्ता के साथ कोई अन्याय न हो तथा वह अपने अधिकारों को सुरक्षित रखेगा। इस पुस्तक में राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति, उनसे संबंधित विभिन्न कानूनी प्राधिकृतों, प्रदत्त सूचनाएं, उपभोक्ता स्वयं स्वयं क्या चाहता है, आदि बातें का उल्लेख करने का प्रयास किया गया है। आशा है पाठक इससे लाभान्वित होंगे।

जयपुर

प्रदीप एस. महता

मार्च, 2006

महामंत्री
उपभोक्ता के अधिकार एवं दायित्व

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

भारत में संसद द्वारा सन 1986 में 'उपभोक्ता संरक्षण कानून' (अनुसंधान/उपभोक्तात्मक-1) पारित किया गया, जिसे राजस्थान सरकार ने कुछ अन्य प्रावधान और शामिल करते हुए इस कानून को पूर्ण रूप से अपनाया। तदनुसार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (1986 का केन्द्रीय अधिनियम 65) की पालन 30 की उप-पालन (2) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उपभोक्ता संरक्षण (राजस्थान) नियम 1987 बनाये, जिसकी अधिशुचिता राज्य में खाद्य एवं नागरिक सदस्य विभाग द्वारा दिनांक 21 जुलाई, 1987 को जारी की गई तथा राजापत्र में इसके प्रकाशन की तारीख दिनांक 23 जुलाई 1987 तक अन्य प्रावधानों के साथ साथ उपभोक्ता संरक्षण परिषद की सुनवाई हेतू निर्धारित कार्यक्षेत्र के माध्यम से उपभोक्ताओं को निन्न छह अधिकार प्रदान किये गये हैं।

1. सुरक्षा का अधिकार
2. सृजित किये जाने का अधिकार
3. व्यवहार का अधिकार
4. सुनवाई का अधिकार
5. क्षतिपूर्ति का अधिकार
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
उपयोग 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 सत्ता 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 संबंध बाजार से नुकसान के जाने वाली वस्तुओं और सेवाओं से जुड़ा है, क्योंकि खरीदार 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 का बात यह है कि खरीदार 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 ही होता, बल्कि लंबे समय तक उपयोग करते रहने तक चलता है। अतः वस्तु या सेवा क्रय करते समय सुरक्षा की दृष्टि से उपभोक्ताओं को अपनी ओर से राहत भी रखनी चाहिए। परंतु दूसरे 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 विरुद्ध हमें संरक्षण प्रदान करता है।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

उपभोक्ता अधिकार संरक्षण के अन्तर्गत राजस्थान में उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा का अधिकार और उनकी व्यवस्था स्थिति के संबंध में एक कार्यक्रम द्वारा हाल ही करवाए गए संरक्षण से निम्न तथा उपकरण स्मारक से अपने उच्च उपभोक्ता की स्थिति का दर्शाते हैं:

उपभोक्ता को सुरक्षा के अधिकार के बारे में जानकारी प्रतिशत में

[ग्राफिक और दस्तावेज]
• उपभोक्ताओं से प्रस्तुत पूछताछ कि सुरक्षा के साबित में क्या ऐसा कानून नियम तथा मानक है, जो यह सुनिश्चित करते हैं कि उपभोक्ता वस्तुएँ तथा सेवाएँ पूर्ण रूप से सुरक्षित हैं? इस साबित में 59.30 फीसदी उपभोक्ता हो यह जानते हैं कि इसके लिए सरकार द्वारा कानून नियम तथा मानक तो बनाए गए हैं लेकिन उनकी ताकत सही रूप से नहीं होती।

• उपभोक्ताओं का सुरक्षा वर्ग हीकि 40.11 फीसदी है जिनको इस कानून, नियमों और मानकों की जानकारी तक नहीं है। 0.59 फीसदी लोगों ने इस साबित में अपनी गायक व्यक्ति नहीं की।

• एक नया प्रस्तुत वर्ग उपभोक्ता को उत्पाद के बारे में पूर्ण सुरक्षा मिलती है? इस संदर्भ में 66.28 फीसदी लोगों का कहना था कि ऐसे मानदंड तो उत्पादन हैं लेकिन वस्तु की सुरक्षा की गारंटी तथा उनके प्रयोग के बारे में पूरी सुचनाएं, उपभोक्ता को नहीं मिलती। मात्र 33.72 फीसदी लोगों ने ही यह तथ्य जाहिर किया है कि वे ऐसे नियमों इक व्यक्ति के जानकार है।

• उपभोक्ताओं का 68.02 फीसदी वर्ग मानदंड निर्धारण के लिए काम में लिए जा रहे पिछलों को सही नहीं मानता। यह पिछले आसां के उनकी पहचान में नहीं आते। मात्र 29.65 फीसदी लोग ऐसे पिछले के प्रयोग को सही करते हैं। इस प्रस्तुत पर 2.33 फीसदी व्यक्तियों ने मान प्रदर्शित किया।

• कानूनों एवं मानकों आदि में तथा ऐसे प्रणयिक है जो इस बात की गारंटी देते हैं कि निवेशकों उत्पादों के बिक्री व्यक्ति उत्पादों को बाजार में हटाया सकें या कोई दूसरा उत्पाद उचित समय में उपलब्ध कराया या दिन उपभोक्ताओं ने उसे खरीदा उनका उचित मुआवजा प्रदान कर? इस प्रस्तुत के उपर में 51.16 फीसदी व्यक्ति ही यह मानते हैं कि ऐसे प्रणयिक मौजूद है। 41.28 फीसदी लोग इन प्रणयिकों की किसी प्रकार की गारंटी देने बाला नहीं मानते। उनका कहना है कि वे तो ऐसे व्यक्ति कुल उत्पाद बाजार में हटाया जाते हैं और वे दूसरे उत्पाद समय पर उपलब्ध कराये जाते हैं, न ही उपभोक्ताओं का निकालना उसे संदेह है उनका उचित मुआवजा प्रदान करने के प्रणयिक विभाग में व्यक्ति नहीं। 7.53 फीसदी लोगों ने इस प्रस्तुत का उत्तर नहीं दिया।
• उपभोक्ताओं के 73.84 फीसदी वर्ग को ही यह जानकारी है कि राष्ट्रीय स्तर पर मानक संख्या बनी हुई है, जो उपभोक्तों की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए मानकों का निर्धारण करती है। 17.44 फीसदी उपभोक्ता राष्ट्रीय मानक संख्या की जानकारी ही नहीं रखते, जबकि 8.72 फीसदी उपभोक्ता इस प्रस्ताव का कोई जवाब नहीं दे सके।

• मानक को अनुपालन के संदर्भ में 17.44 फीसदी ही संतुष्ट पाए गए, जबकि 72.68 फीसदी लोग मानकों की अनुपालन से संतुष्ट नहीं थे। यही 9.88 फीसदी उपभोक्ताओं ने इस प्रस्ताव का जवाब नहीं दिया।

• यथा सुरक्षा मानकों का प्रवर्तन अभिग्रस्त एनफोर्समेंट प्रभावी है? इस सम्बन्ध में पहले उभारकर सामने आया कि 59.30 फीसदी लोग मानकों के प्रवर्तन का प्रभावी नहीं मानते। मात्र 18.02 फीसदी लोग इस प्रभावी मानते हैं। इस प्रस्ताव की 22.68 फीसदी लोगों ने कोई जवाब नहीं दिया।

राजस्थान राज्य में भी सरकार ने अन्य अधिनियम और कानूनों के संदर्भ में समस्याओं की जिम्मेदार विभिन्न विभागों पर डाली गई है। स्वयंसेवी संस्थाएं, भी समय-समय पर कई अभियान जैसे खाद्य पदार्थों में मिलावट, शुद्धिकरण के लिए वृद्ध, पूर्व पदार्थों में कीटनाशकों की मिलावट आदि चलाकर उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कार्य कर रही है।

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 गूंगो बारे की तरह होता है। वह अपने आप को विकल्प असाध्य महसूस करता है तथा बैठेंवाले उपभोक्ताओं का सिकार हो जाता है। अतः सूचना का अधिकार उपभोक्ता कल्याण के लिए एक महत्वपूर्ण अधिकार है। सूचना के अधिकार के तहत उपभोक्ता किसी वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा, अभिव्यक्ति, शुद्धिकरण व वृद्धि तथा सेवाओं के बारे में सही निर्णय ले सकता है। एवं अनुचित तरीके से अपने आपको रखा कर सकता है। उपभोक्ताओं को सरकार और इसकी एजेंसियों से जनता के सम्बन्ध में सूचना अपने पाने का अधिकार है।

दूसरे शब्दों में, उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह किसी वस्तु को उसे बाज़ार पर लाने से पूर्व अथवा उसका वेतन करने से पहले उसकी पुर्ण जानकारी प्राप्त कर सकता है। अतः उपभोक्ता, निर्माता या वित्तीय का दावित है कि वह उपयोगिता एवं वेतन जानने वाली वस्तु के बारे में उपभोक्ता को पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराये।

राजस्थान में मोजूदा स्थिति

सूचित किया जाने के अधिकार के संदर्भ में ‘कट्स’ द्वारा करवाए गए सर्वेक्षण से मिलने के अंतर्गत उभारकर सामने आये कि राजस्थान में उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को दर्शाता है: 
• सुचना के अधिकार के अन्तर्गत वर्तमान में 56.40 फीसदी उपभोक्ताओं का यह मानना है कि उपयोगी पर एक पूर्ण एवं समझने योग्य लेखन लगा रहता है जिससे उपयोगी की विशेषताओं जैसे गुणवत्ता, बजेज, मूल्य आदि कानून के अनुसार अंकित रहते हैं जबकि 36.63 फीसदी लोग इन लेखनों से संतुष्ट नहीं हैं उनका कहना है कि वातावरण पर मिश्रित सामग्री का व्योरा नहीं। अंकित नहीं होता बाजार में डिलिपेट माल विकसित है और कानून अनुसार में नहीं हो पाता। उन्होंने इंस्पेक्टर राज के प्रति असंतोष जताया। उपभोक्ताओं के 6.97 फीसदी वर्ग के लोग इस प्रस्ताव का जवाब नहीं दे पाए।

• उपभोक्ता मुद्दों पर सुचना प्रदान करने में किस प्रकार सरकार अपनी भूमिका निभाती है क्या यह प्रयास प्रभावी सिद्ध होते हैं इस प्रस्ताव के जवाब में 63.37 फीसदी लोगों का यह मत अर्पित सामने आता कि सरकार की भूमिका और प्रयास प्रभावी नहीं है। वस्तुओं पर केवल लेखन लगाना ही काफी नहीं होता उनकी पात्रता भी सुनिश्चित होनी चाहिए। मात्र 26.75 फीसदी लोगों ने सरकारी भूमिका को प्रभावी माना है। इस प्रस्ताव पर 9.88 फीसदी उपभोक्ता अपना मत प्रस्ताव नहीं कर पाए।

• संवेदनशील उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या ऐसे कानून उत्पाद है जो वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में पूर्ण और पूर्ण जानकारी या उनके बारे में पूरा खुलासा करते हों और इन नियमों को प्रभावी रूप से लागू किया जाता है? योग्यों के 67.44 फीसदी लोगों ने इस साथी नहीं माना, मात्र 25.58 फीसदी लोग ही इस प्रस्ताव से सहमत थे। 6.98 फीसदी लोग इस प्रस्ताव का जवाब नहीं दे पाए।

• एक अन्य प्रस्ताव के उपर भी 68.60 फीसदी उपभोक्ताओं का कहना है कि गलत और गुमाह करने वाले विज्ञापन पर रोक नहीं लगाई जाती जबकि गुमाह करने वाले उपयोगी को सौंप कर देना चाहिए। और उनके खिलाफ कड़ोर कार्यालय की जानी चाहिए। तभी सूचना के अधिकार को सहम बनाए बनाए जा सकता है। मात्र
27.32 फीसदी लोगों ने वर्तमान व्यवस्था के प्रति संतोष जाहिर किया। 4.08 फीसदी उपभोक्ताओं ने अपने को इस प्रान्त 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 खालियों/सुझावों न होने के कारण आम व्यक्ति इसका पूरा फायदा नहीं उठा सकता। जब भी सरकारी या किसी तो लोक विभाग से कुछ भी जानकारी मांगी जाती है तो वहीं जवाब मिलते हैं कि नहीं दे सकते, पूरा सूचना नहीं दे सकते, सरकारी दस्तावेज नहीं दे सकते। नहीं दे सकते, क्योंकि हैं ही नहीं। या फिर सफल बनते हैं - नहीं दें, तुम कौन होते हैं पुरुष बना लेते हैं? अधिनियम में सबसे बड़ी खाली यह है कि सूचना न देने वाले अधिकारी के खिलाफ क्या कार्रवाही की जाएगी, इस बारे में कोई सूचना नहीं की जा सकता है। हाल ही केंद्र सरकार द्वारा पारित सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 में सूचना न देने वाले अधिकारी के खिलाफ जुर्माना एवं दण्डनिर्णय करने का प्राधिकृत किया गया है, परंतु अभी तक राजस्थान सरकार ने अपने अधिनियम में यह प्राधिकृत करते हुए आवश्यक संरचना अभी तक नहीं किया है।

3. चयन का अधिकार

साधारण शब्दों में चयन के अधिकार को यदि परिभाषित किया जाये तो यह प्रतिस्पर्धी मूल्य पर उपाधित वस्तुओं की किसी एवं सेवाओं, जहां तक संबंध हो उनकी उपलब्धता, उपयोगिता तथा पूर्व को आवश्यक करता है। किसी भी वस्तु को खरीदने से पहले उसके सही चुनने या चुनने के अधिकार का महत्व तब अधिक होता है जब बहुत सारी वस्तुएं यथावत सूचना पर अधिकार के साथ उपलब्ध हों। अतः। गुणवत्ता और मूल्य के आधार पर ग्राहक की स्वस्था की तात्कालिक बनावट को चयन करने चाहिए।

उपभोक्ता के चयन का अधिकार और इसके बाहरीचक उपयोग में सरकार, प्रशासनिक अधिकारियों, उपाधिक, विभागों और स्वयं उपभोक्ताओं की भूमिका महत्वपूर्ण होती है।

रैलीरनिक रूप से कोई बिद्रोह किसी उपभोक्ता को खास ब्रांड की स्वस्था खरीदनेसे के लिए दबाव नहीं दाल सकता। इस अधिकार के अनुसार उत्पादक को संतुष्टि प्रदान करने का उचित मूल्य पर ही बजार में उपलब्ध कराना चाहिए। इस अधिकार में यह भी अधिकार है कि वस्तु मूल रूप से हो और उसकी उचित सेवा की गारंटी भी हो। उपभोक्ता को चाहिए कि क्रांति करने से पूर्व यह सभी ब्रांड उपलब्ध उत्पादों को देख-पार कर हो चयन को तथा सेवा शर्तों की पूरी जाँच कर बनानेवाले हों।
राजस्थान में मूल्यवर्धन स्थिति
चयन के अधिकार पर आम उपभोक्ता की राय जानने हेतु "कट्स" द्वारा करवाये गये सर्वेक्षण में निम्न तथ्य उभर कर सामने आएः

उपभोक्ताओं को चयन का अधिकार के बारे में जानकारी प्रदान में

• उपभोक्ताओं से प्रसन पूछा गया था कि क्या उपभोक्ता के चयन के अधिकार को किसी एकाधिकार एवं अनुमित व्यापार व्यवहार या मूल्य निर्धारण द्वारा कम किया जाता है या प्रभावित किया जाता है? इस संबंध में 45.93% सीधी उपभोक्ताओं ने बताया कि उनके अधिकारों को एकाधिकार एवं अनुमित व्यापार तरीकों द्वारा निर्धारित रूप से प्रभावित किया जाता है, लेकिन दूसरी ओर 48.25% सीधी उपभोक्ताओं ने बताया कि इस तरह के अन्य कानून उनके अधिकारों पर किसी प्रकार का अंकुश नहीं लगाते। जबकि 5.82% सीधी उपभोक्ताओं ने इस संबंध में कोई राय यथा नहीं की।

• चूंकि जबम यह भी राय यथा करता है कि दूसरे कानून उपभोक्ता के अधिकारों को प्रभावित करते हैं, तब: उससे यह पूछा गया कि इनसे सही करने की दिशा में सरकार क्या कदम उठा रही है? इस संबंध में अधिकार उपभोक्ताओं ने बताया कि सरकार इस संबंध में पर्याप्त कदम नहीं उठा रही है, न ही आम उपभोक्ता को हम 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 क्षेत्रव्यवहार पर सरकार की विभिन्न एजेंसियों का पूर्ण नियंत्रण हो तथा खासतौर से ग्रामीण लोगों में आम व्यक्तियों को ग्राम सभाओं के माध्यम से इनकी जानकारी दी जाए, सत्तरता केमिटियों 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, विनियम, राजनीति उपभोक्ता मामलता अभिकरण के तालमेल में काम करती है? क्या इसे मान्यता दे जाए? इस संबंध में 44.76% फीसदी व्यक्तियों ने यह सहमति दी तथा 37.20% फीसदी व्यक्तियों ने असहमति व्यक्त की। वहीं 18.04% फीसदी व्यक्तियों ने कोई राय व्यक्त नहीं की।

चूँकि उपभोक्ता संस्थान को प्रभावित करने वाले विचार का उपयुक्त प्रमाण रहते हैं, अतः उपभोक्ताओं से पूछा गया कि प्रतिबन्धित व्यवसाय उत्पाद रोकने हेतु किस प्रकार के प्रावधान चाहिएं हैं। इस संबंध में लोगों ने बताया कि अधिनियम तो प्रयोग है, लेकिन उनके विचार स्थान में प्रस्ताव नहीं होना चाहिए। उन्होंने बताया कि राशियां व्यवस्था प्रभावी हो, एकाधिकार के विकुल सभी को लाभदायक होने की आवश्यकता है, गलत कार्यवाहियों पर पुलिस द्वारा निगरानी एवं जिला मंचों एवं अन्य उपभोक्ता संस्थान संस्थाओं को उपभोक्ता को न्याय प्रदान करने के लिए और अधिक प्रयास करने की आवश्यकता है।

उपभोक्ताओं से एक महत्वपूर्ण प्रश्न यह पूछा गया कि क्या उत्पादों के स्विच तथा प्रतिबन्धित वार्ता लाभ होती है? इस संबंध में अपनी जानकारी प्रदान 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 वह कानूनी रूप से प्रभावी है? 43.12% फीसदी ने कहा कि वह प्रभावी नहीं है, तथा 19.76% फीसदी ने कानूनी रूप से प्रभावी होना बताया। जबकि, 37.22% फीसदी को इसकी कोई जानकारी नहीं थी।

इसी कड़ी में एक अन्य प्रश्न उपभोक्ताओं से यह किया गया कि क्या उत्पादों के अनुचित संचार के रूप संघीय प्रवाहात्मक मौजूद है? इस संबंध में 55.23% फीसदी ने अपनी जानकारी प्रदान करते हुए सहमति व्यक्त की, तथा 32.55% फीसदी का कहना था कि इस तरह के कोई प्रावधान नहीं है। जबकि, 12.22% फीसदी व्यक्तियों ने इस बारे में अनुभवता जाहीर की। इसी संबंध में यह भी प्रश्न पूछा गया कि क्या वे प्रावधान प्रभावी हैं? 67.44% फीसदी ने राय व्यक्त की कि मौजूदा प्रावधान विकृत भावना नहीं हैं, तथा मात्र 15.11% फीसदी ने इनको प्रभावी बताया। जबकि, 17.43% फीसदी ने कोई राय व्यक्त नहीं की।

राजस्थान में इस अधिकार की स्थिति के आकलन में स्पष्ट होता है कि उपभोक्ता संस्थान अधिनियम एवं अन्य कानून भी उपभोक्ता के चयन के अधिकार को संस्करण प्रदान करने के लिए, उपलब्ध तो हैं, पर अधिकतर उपभोक्ताओं को अपनी जानकारी न होने के अलावा ही यहा की कई वर्तमान होते हैं तथा उनके द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं की पूरी जानकारी न होने के कारण उपभोक्ता चयन के अधिकार का पूरा प्रयोग नहीं कर पाता। फलस्वरूप, भ्रष्ट विक्रेताओं, विचारियों तथा उत्पादकों द्वारा ठगा जाता है, इस बारे में उपभोक्ता को चौंकता एवं जागरूक रहने की आवश्यकता है।
4. सुनवाई का अधिकार

सुनवाई का अधिकार से ताल्मय वह है कि उपभोक्ताओं के हितों पर सभी प्रकार के मंचों पर पूर्ण रूप से विचार किया जायेगा। यही इस अधिकार का मुख्य उद्देश्य है। इसे पूर्ण रूप से विचार किया जायेगा। इस अधिकार के तहत सरकार अथवा अन्य संस्थाओं के द्वारा उपभोक्ता के हितों के लिये विचार किया जायेगा।

भारत में मिम एजेंसियों के माध्यम से उपभोक्ता स्वयं अथवा उपभोक्ता संगठन अपनी बातें रख सकते हैं तथा सरकार से अपेक्षित सुनवाई प्राप्त कर सकते हैं। ये एजेंसियों अथवा तत्त्व सुनवाई के अधिकार को प्राप्त करने में मदद करते हैं:

• संसदीय समितियाँ
• याचिका सुनवाई समितियाँ
• उपभोक्ता संस्थाओं के माध्यम से प्रतिनिधित्व

उपभोक्ता संसदीय समितियों एवं याचिका सुनवाई समितियों, जिन वातों का निमंड में प्राप्त होता है उनके संचार में भी याचिका निमंडन संबंधी निर्देश देती है। उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिये भारत सरकार ने केन्द्रीय उपभोक्ता संस्था परिषद की स्थापना की है। उपभोक्ता संस्था अधिनियम (कोप्रा), 1986 के तहत केन्द्र के अलावा राज्य उपभोक्ता संस्था 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 ‘कॉप्रा’ द्वारा करवाए गये संबंध में मिम तथा उपभोक्ता संस्थाओं के मध्य में अन्य सहभागिता निमंडन की स्थापना की गई है। यह 1958 के तहत उपभोक्ता संस्थाओं के लिये संबंध हैं। इसके संबंध में उपभोक्ता संस्थाओं के मध्य में राजस्थान संस्था राज़स्त्रीकरण अधिनियम, 1958 के तहत इस संस्थाओं के पंजीकरण तो होता है, लेकिन कार्य करने हेतु उनकी निमंडन रखने पड़ते हैं। इसके लिये सरकार द्वारा कोई विभिन्नता प्रक्रिया निर्माण नहीं की गई है। विक्रेता के संबंध में उपभोक्ता संस्थाओं ने बताया कि न तो इन संस्थाओं को सरकार का तरफ से कोई आधिकारिक सहायता मिलती है और न ही सरकार का कोई सहयोग मिलता है। ब्रजपी ‘कोप्रा’ के अनुसार इन संस्थाओं को उपभोक्ताओं से सम्बन्धित विविध मुद्दों को उठाने के लिये अधिकृत किया गया है,
कार्यरत रूप से इसे और अधिकार देने की आवश्यकता है, जिससे कि उपभोक्ताओं की समस्याओं का त्याग गति से निवारण हो सके। उपभोक्ताओं का यह भी सुझाव था कि इस संबंध में सरकार को कमेटी गठित कर उपभोक्ता संसथाओं के कार्यक्षेत्र एवं अधिकारियों पर विनियुग विचार-विमर्श कर एक ठोस कार्यण्डी निर्देशित करनी चाहिए।

उपभोक्ता को सुनवाई का अधिकार के बारे में जानकारी प्रदान

- उपरोक्त प्रश्न से सम्बन्धित एक अन्य प्रश्न जिसमें उपभोक्ताओं से पूछा गया था कि क्या वित्तीय अनुदान या अन्य किसी प्रकार का सहयोग उत्तराधिकार 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 बैठक प्रतिनिधि समंजा 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 प्रश्न में यह प्रश्न भी पूछा गया कि क्या सरकार, किसी विभाग, अभिव्यक्ति, राष्ट्रीय मानक नियम द्वारा औपचारिक रूप से नीतिगत नुकसान पर उपभोक्ता में 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 संशोधन पारंपरिक? उपभोक्ता संशोधन पर इनक्रिया व्यक्त करते हुए 19.75 फीसदी ने इसके पश्चिम में अपना मत जाहिर किया तथा 34.88 फीसदी ने इसके विपरीत में राय व्यक्त की। जबकि, 17.45 फीसदी ने कोई उत्तर नहीं दिया।

• इन प्रश्नों की कड़ी में यह भी पुर्खा 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।

• इस की आगे बढ़ते हुए एक प्रश्न यह किया गया कि क्या उपभोक्ता संगठन सर्वजनिक सेवाओं का नियमन करने वाले निकायों में प्रतिनिधित्व करते हैं? इसके उत्तर में 48.83 फीसदी लोगों ने इससे असहमित व्यक्ति की तथा 31.97 फीसदी ने इसकी उपलब्धता के पश्चिम में मत व्यक्त किया। जबकि 19.20 फीसदी ने कोई उत्तर नहीं दिया।

राजस्थान में भी उक परिपात की भी स्थापना की गई है। साथ ही राज्य में इस कार्य हेतु जन अभाव अधियोग प्रक्रिया की स्थापना भी की गई है। उपभोक्ता को चाहिए कि वे उपयुक्त मंचों के साथ अपने आप को जोड़ें जो उपभोक्ता के हितों को ध्यान में रखकर बनाए गए हैं और उनसे सम्मती स्थापित करके उचित निर्णय प्राप्त करें।

5. शक्तिपूर्वी प्रामाण्य का अधिकार

किसी गलत और धार्मिक मात्र तथा खराब सेवा के लिए उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह इस प्रकार से हुए नुकसान का हर्जना प्राप्त करे। दूसरे शब्दों में अनुचित व्यवहार अथवा उपभोक्ता के शोषण के बिकृति शिकायत का निवारण तथा उसका समाधान कर उसकी सुलभ शिक्षित होने का इस अधिकार का मुख्य उद्देश्य है। इस अधिकार को सुनिश्चित करने के लिए एक कार्यशील, कुशल और इमानदार शक्तिपूर्वी तंत्र (न्यायिक एवं वातावरण के साथ) का उद्देश्य निर्माण करना उन्हें समझाना चाहिए। इस प्रकार उन्हें आपने उपभोक्ता को अपनाए ले लें, सामाजिक-आर्थिक तंत्र के उपभोक्ता को योग्यता होना आवश्यक है।

उपभोक्ता संशोधन अधिनियम के तहत वि-स्तरीय (राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर) अर्थ-न्यायिक तंत्र स्थापित किया गया। इसके अलावा उपभोक्ता संशोधन अधिनियम के तहत अन्तःराज्य, राज्य एवं जिला परिषदें की भी स्थापना की गई है जिनकी वर्तमान 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 की क्षतिपूर्ति का अधिकार के बारे में जानकारी प्रदान में

- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि खाद्यावली या खाद्य वस्तुओं के उपयोगकों और वितरकों को दण्डित करने हेतु किस प्रकार के उपयोग दायित्व कानून मौजूद है तथा उनमें कैसे सुधार किया जा सकता है? इस संबंध में लोगों ने बताया कि कानून तो है प्रकार के मौजूद है बिना माध्यम से खाद्य उत्पादों के निर्माताओं/वितरकों के खिलाफ ठोस कार्यवाही की जा सकती है, लेकिन अपनी भावनाओं पर डाला है। कोई के अन्तर्गत उपलब्ध विभिन्न प्रावधानों को पालना सुनिश्चित करने हेतु जो सरकारी विभिन्न एजेंसियां कार्य कर रही हैं, बिना एकता के तोहत उपभोक्ता की आबादी उठाये जा सकते हैं इसका परिणाम असंतोषजनक लगता है। कानून के विषय करने वाले व्यक्तियों के खिलाफ कार्यवाही करने और उपभोक्ता को सुरक्षा प्रदान करने के लिए पुलिस, न्यायालय तथा सरकारी तंत्र को मुश्किल से कार्यवाही करने की आवश्यकता है, जिससे कि उपभोक्ता शोषण से मुक्त और क्षतिपूर्ति पाने के अधिकार की साक्ष्यरत सिद्ध हो सकें।

- एक अन्य प्रश्न यह था कि उपभोक्ताओं को अनुचित अनुभवों से सुरक्षा प्रदान करने सम्भव अथवा प्रावधान है? व्यापर, उत्तर में उपभोक्ताओं ने किसी कानून विषेष का उलझाया नहीं किया, परंतु यह सहमति व्यक्त की कि इस संबंध में कानूनी प्रावधान तो है, लेकिन इसके प्रभावी नहीं है तथा सुधार दिया कि ऐसे मामलों में सरकारी अधिकारी के उपयोग कर अनुचितता ठीक होने सरकारी संस्था के दोहरे करके और पूर्व बजट रोक लगाए जा सकती है, ऐसे व्यक्तियों को दण्डित भी किया जा सकता है और अनुचित
अनुबंधों से सुरक्षा प्रदान करने के लिए उपलब्ध उपभोक्ता संरचना व्यवस्था को जबबदेह बनाने हुए दोस कार्यवाही कर पाहि शर्तपूर्ति की जा सकती है। इसके क्रम में ही 
उपभोक्ताओं से अनुबंध संबंधी कानूनों के प्रभावी होने के बारे में हाँ/नहीं में प्रविष्ट किया 
गया। इसके उत्तर में 47.09 फीसदी व्यक्तियों ने कहा कि वे प्रभावी नहीं है तथा 22.09 
फीसदी व्यक्तियों ने कहा कि वे प्रभावी है। जबकि 30.82 फीसदी व्यक्ति इस संबंध में कोई 
उत्तर नहीं दे सके।
• इसी क्रम में यह प्रश्न भी किया गया कि क्या उपयोगी पर निर्धारित स्थायी अनुबंधों के 
अभाव से 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 व्यक्तिक या प्रशासनिक प्रक्रिया द्वारा 
शर्तपूर्ति प्राप्त कर सकने में सक्षम है, जो ल्याइट,समन्नी तथा सवीकृत पहुँच में हो? 
महावर्त सरकार 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 राय में अपना मत 
व्यक्त किया। जबकि, 9.88 फीसदी व्यक्तियों ने इसका उत्तर देना मुश्किल नहीं समझा।

राजस्थान सरकार ने भी उपभोक्ता संरचना अधिनियम के अनुसार ही उपभोक्ता संरचना 
(राजस्थान) नियम, 1987 लागू किया है। जिसके तहत उपभोक्ताओं को वे सभी अधिकार 
प्रदान किये गये हैं जिनका प्राथमिक अधिनियम में किया गया है। उपलब्ध 
कानूनों के अनुसार विभिन्न व्यापारियों में उपभोक्ता अपनी शिकायां दायर कर 
शर्तपूर्ति प्राप्त कर सकने के अलावा 
विशेषता और उपभोक्ता के बीच दोनों को स्वीकार्य शर्तों पर शिकायत का नियमन करते 
हुए समझीता कराया जाता है। आवश्यकता इस बात की है कि उपभोक्ता को सदैव ही जागरूक 
पर चौक रखना चाहिए और जागरूक पढ़ने पर कानून सहायता लेने चाहिए। समाधान 
योजनों से समय उपभोक्ता को उपभोक्ता संगठनों का सहयोग भी प्राप्त करना चाहिए।

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार से तार्किक उपभोक्ता का किसी वस्तु अथवा सेवा के 
सम्बन्ध में पूर्ण ज्ञान प्राप्त करने के संक्षेप में पूर्ण ज्ञान प्राप्त करने के लिए सही निर्णय ले सकता है। इस 
अधिकार के तहत अधिशिष्ट उपभोक्ता को भी वस्तु या सेवा के बारे में पूर्ण ज्ञानकारी उपलब्ध 
कराना आवश्यक है। यह समझाते हुए कि उसे ज्ञान नहीं है या उसकी शक्ति नहीं है, नजरनदाज 
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 हल ही करवाए गए सर्वेक्षण में मिन्न परिणाम उभरकर सामने आए जो राजस्थान में उपभोक्ता शिक्षा की वातावरिक स्थिति को दर्जत है।

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

- सर्वेक्षण में पूछा गया कि क्या सरकार ने प्रभावी उपभोक्ता शिक्षा नीतियों को क्रियान्वित किया है, तो 53.49 फीसदी लोगों ने इसके विपरीत में अपना मत प्रकट किया तथा 38.95 फीसदी लोग ही यह मानते थे कि सरकार उपभोक्ता शिक्षा नीतियों को प्रभावी रूप से क्रियान्वित कर रही है। 7.56 फीसदी लोग अपना मत प्रकट नहीं कर सके।

- क्या उपभोक्ता शिक्षा को औपचारिक स्कूल पादरी क्रम 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 पादरी क्रम में शामिल नहीं किया गया है। जबकि 34.88 फीसदी लोग उपभोक्ता शिक्षा को स्कूल पादरी क्रम 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, उपचार, सुरक्षा, सेवा, रेसीम्फिक, उपभोक्ता कानून, सुविधा और परिवारिक संबंध जैसे मुद्दों को शामिल किया गया है? इसके प्रतिलिपि में 55.23 फीसदी लोगों ने इसके समय में अपना मत व्यक्त किया। 42.44 फीसदी लोगों का कहना था कि अभी भी स्वास्थ्य, उपचार सुरक्षा, सेवा, रेसीम्फिक, 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 शिल्प कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिल्प कार्यक्रमों में बढ़ावा दिए जाने के संबंध में पूछे गए प्रश्न के उत्तर में 59.30 पीसीडी लोगों का कहना था कि सरकार उपभोक्ता शिल्प कार्यक्रम को अनौपचारिक शिल्प कार्यक्रमों के माध्यम से बढ़ावा नहीं दे पा रही है। इसका खास कारण लोगों में शिल्प और भाषा संबंधी ज्ञान का अभाव होना है। केवल 40.12 पीसीडी लोगों का कहना यह था कि उपभोक्ता शिल्प कार्यक्रमों को अनौपचारिक शिल्प कार्यक्रमों में बढ़ावा दिया जा रहा है। 0.58 पीसीडी लोगों को इसके संबंध में जानकारी तक नहीं है।

• का उपभोक्ता शिल्प कार्यक्रम अनौपचारिक शिल्प कार्यक्रम का घटक है? इस संबंध में 52.90 पीसीडी लोग सहमत नजर आए, जबकि मात्र 44.19 पीसीडी लोग इससे सहमत नहीं थे। उनका कहना था कि प्रीड शिल्प के स्तर के बाद उपभोक्ता अधिकारों का रखावी भाषा में भी ज्ञान कराना और लोगों को जागरूक बनाना चाहिए। 2.91 पीसीडी लोगों ने इस प्रश्न का जवाब नहीं दिया।

राजस्थान में उपभोक्ता शिल्प में सबसे बड़ी बाधा उपभोक्ता का अशिविष्ट होना है। प्रदेश की 40 प्रतिशत जनसंख्या अभी भी पूर्ण रूप से अशिविष्ट होने के कारण उपभोक्ता शिल्प के अधिकार का रखाव कर रहा है। एक शिविष्ट उपभोक्ता बलुआ उपरोगिता, कॉडित, एवं उनके उचित मूल्य की जानकारी तथा उपभोक्ता अधिकारों का ज्ञान नहीं तथा उनके कुर्सियों का सहज समझ कर लेता है, जबकि अशिविष्ट उपभोक्ता को इन सब बातों के बारे में अभाव तथा अभाव नहीं देता। उन्होंने अपने अधिकारों की जानकारी प्राप्त करने के लिए सामने आना चाहिए।

सरकार का कहना है कि वह उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की समृद्धित जानकारी देता है तथा उन्हें जागरूक बनाए। इस तरह के सरकारी प्रयास उपभोक्ता को घोषित और उन्म्मित तथा दुर्भाग्य, बुद्धि लेखाएं, धार्मिक विषयों व व्यावहार एवं अन्य चर्चा बनाने के लिए समय को सबूती दिए गए, संसदीय तथा शिविष्ट बना बनाया है। इस तरह उपभोक्ता शिल्प एक महत्वपूर्ण साधन है जो उपभोक्ता को अपने अधिकारों के प्रयास में सहायता देता है। सरकार, गैर सरकारी संगठन, संबंध माध्यम तथा समाज के संक्षिप्त कार्यक्रमों को इस और सत्ता प्रवाह करने की आवश्यकता है।
संयुक्त राष्ट्र संघ निर्देशिका के तहत दो अन्य अधिकार

1. मूल भूत आवश्यकताओं का अधिकार
2. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

वर्तमान समय में, संयुक्त राष्ट्र के संविधान के माध्यम से, इन अधिकारों का प्राप्तिवाद नहीं किया गया है। पर संविधान की विरित्राइ धाराओं एवं अन्य कानूनों के तहत ये अधिकार उपभोक्ताओं को प्राप्त हैं।

वर्तमान समय में, संयुक्त राष्ट्र का सही वितरण सुनिश्चित करने के लिए सार्वजनिक वितरण राशियों के माध्यम से उचित दर पर खाद्य पदार्थ मूल्य पर बैंक वर्चस्व हो तथा उन दलितों को हासिल करने के लिए समस्त व्यक्तियों की क्रमश शक्ति हो। खाद्य नीति एवं योजना बनाने समय सरकार को समस्त उपभोक्ताओं की खाद्य सुरक्षा एवं उनकी आवश्यकताओं का ध्यान में रखना चाहिए।

राजस्थान सरकार ने अर्थ का सही वितरण सुनिश्चित करने के लिए सार्वजनिक वितरण राशियों के माध्यम से उचित दर पर खाद्य पदार्थ अन्य आवश्यक बस्तुओं का वितरण एवं समाज के निर्माण वर्ग के खाद्य पदार्थ सुरक्षा प्रदान की है। उचित मूल्य की दुकानों द्वारा वर्षमान में गेहूं, चावल, चीनी, केको, एवं आयर्नियुक्त मक्खी आदि का वितरण किया जाता है। परंतु यह देखने में आया है कि उचित मूल्य की दुकानों को तो समय पर खुलना है, तथा समाज के निर्माण उपलब्धता बनी रहती है। आवश्यक बस्तुओं की कालवारातिक वित्तिकी किसी स्कूल के चलती रहती है। तथा खाद्य विभाग उस पर किसी प्रकार का प्रभावी नियंत्रण नहीं कर पा रहा है। अतः इस प्रणाली को और सुधार करने की आवश्यकता है। इसके अलावा भी राजस्थान सरकार ने अन्य योजनाओं के तहत गरीब व्यक्तियों को अन्य अभाव की स्थिति में 10 किलो ग्राम के फूड स्ट्रॉप के लिए तत्कालिक सहायता दी, अन्य वयस्क योजना के तहत 2 रुपए किलो गेहूं और 3 रुपए किलो चावल देने, अत्याचार योजना के तहत 65 वर्ष से अधिक आयुवर्ग के गरीब बुद्धि योजना के तहत 10 किलो ग्राम देने हुए सुझाव प्रतिस्पर्धात दिन करने आदि के कदम उठाए हैं, फिर भी भूख से मरने की खबर आ रही है। इसका सूचक जारी लोगों की क्रृति का न होना तथा सरकारी संयुक्त द्वारा प्रभावी वार्तावाद न करना है।
व) कपड़ा (वैद्युतिक) का अधिकार: समानापूर्वक जीवन जीने के लिए कपड़ा एक मूलभूत आवश्यकता है। उज्जवल न्यायवाद ने एक महत्वपूर्ण निर्णय में कहा है कि जीने के अधिकार में पर्यावरण, कपड़ा और मकान जैसे मूलभूत आवश्यकताएं शामिल हैं। इसके बाद कपड़ा उद्योग नीति में गरीब से गरीब व्यक्ति को भी उचित मूल्य पर पत्रांक मात्रा में अच्छी गुणवत्ता का कपड़ा उपलब्ध हो, यह सुनिश्चित किया जाना अपेक्षित है।

राजस्थान सरकार ने कपड़ा उद्योग को विशेष तंजों दी है, जिसके तहत हैंडूम प्रिंट एवं कुट्टर उद्योगों को प्रोत्साहन दिया गया है। पर गरीबों के लिए सरकार और निकट कपड़ा उपलब्ध कराने की कोई योजना नहीं की गई है। आज भी 20 प्रतिशत से अधिक जनता तन डकर्ने के लिए कपड़ा खरीदने में असमर्थ है।

(स) स्वास्थ्य देखभाल का अधिकार: भारत में राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति एवं आर्थिक नीतियों ने मानी गई है, जिनमें सबके लिए स्वास्थ्य सुरक्षा तथा आर्थिक नीतियों की गुणवत्ता नियंत्रण, सतत उत्पादन, वितरण, उपलब्ध, लाइसेंस देने की योजना, पौंडीकरण पद्धति, मूल्य नियंत्रण, आर्थिक नीतियों के बारे में विश्वसनीय सूचना, आयातकता तथा लोकोपयोग के उद्देश्य मानक आदि को सुनिश्चित करने के प्रावधान किए गये हैं। सरकार आधारभूत स्वास्थ्य निगम सेवा सर्वोच्च के तहत 5000 की जनसंख्या पर एक प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र खोलने के लिए प्रतिवर्ष है।

राजस्थान सरकार स्वास्थ्य देखभाल के लिए राज्य रत पर अस्पताल, जिला अस्पताल, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र और उप-स्वास्थ्य केंद्र के माध्यम से स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराता है। पर इस अवस्था में आवश्यकतानुसार सुविधाएं उपलब्ध नहीं होती हैं, उत्पादकों द्वारा उचित इलाज करने में असमर्थ हैं। साथ ही शिक्षा और विशेष तौर से ग्रामीण स्तर पर आर्थिक नियंत्रण से स्वास्थ्य सुरक्षा नहीं होती है, बल्कि आर्थिक नीतियों के लिए आर्थिक बजट का पूरा उपयोग नहीं होता है। राज्य की 80 प्रतिशत गरीब प्रामाणिक जनता को इलाज के लिए अपनी जिन्दगी से खर्च करना पड़ता है।

सरकार स्वास्थ्य के लिए अनेक राजस्थान अवस्था का मात्र 0.9 प्रतिशत व्यवस्था करती है, जबकि यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के अनुसार 5 प्रतिशत होना चाहिए। विधि राज्य में सरकार और निजी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराती जा रही है, 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।

(च) पेयजल और स्वच्छता का अधिकार: स्वास्थ्य देखभाल से ही जुड़ा हुआ सुसंगत 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, राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 25
जिसमें जल उपलब्धता सुनिश्चित करने के कारण उपयोग के साथ-साथ स्वच्छ पेयजल के सतत आपूर्ति के लिए भी प्रावधान किया गया है।

राजस्थान में राज्य का मात्र 1.04 फीसदी जल संसाधन उपलब्ध है और जलस्तर लगातार नीचे गिरता जा रहा है। उपलब्ध जल की 90 फीसदी जंगलों में, 8 फीसदी पैने में और 2 फीसदी उद्योगों के लिए उपयोग किया जाता है। अभी भी लगभग 24 कब्रे, 9 हजार गांव-खंडी हार्दिक से भरे हुए हैं जो वसा नहीं कर सकते हैं। अतः राज्य की 30 प्रतिशत जलता अभी भी इस सुविधा से बनी हुई है। ग्रामीण क्षेत्र में महिलाएँ पानी की कमी से सवार हैं। अधिक माफी मांगी। कई गांवों में पानी की सुविधा नहीं है। सरकार को जल की सतत उपलब्धता, इसके उचित उपयोग बनाने की स्थिति को सुनिश्चित करना होगा।

(2) आश्रय (मोटर) का अधिकार: अन्य मूलभूत आवश्यकताओं के लिए मुस्लिम भी है। भारत सरकार ने इसके महत्व को देखते हुए 1998 में राष्ट्रीय आवास नीति बनायी, जिसके तहत सभी को आवास विभाग उपलब्ध कराने का उद्देश्य किया गया है। आवास नीति का क्रियान्वयन आवास एवं शहरी विकास निगम लिमिटेड के अधीन है। भारत सरकार द्वारा आवास मंडल के लिए आवास नीति को राष्ट्रीय चिन्ह मानी गई है। समाज के गरीब तथा अनिश्चित रुप वाले आवास उपलब्ध कराने के लिए आवास निगम ने 20 लाख मकान प्रतिवर्ष निर्माण का लक्ष्य निर्धारित कर रखा है।

राजस्थान में आवास विभाग की यही स्थिति है तथा लगभग एक लाख 25 हजार परिवारों को आश्रय/आवास उपलब्ध नहीं है। भू-माफिक वाले जिलों पर अवध क्षेत्र ज्ञातव्य है। इन निर्माणों को तथा गैर-वासियों द्वारा गैर-वासियों के लिए भी माना जाता है। अतः राजस्थान में आवास उपलब्ध मंडल के लिए आवास मंडल और इक्वेशन आवास विभागों के लिए जारी किया जा रहा है। इसके अलावा सहकारी बैंक एवं अन्य निजी संस्थाएं भी इस कार्य में सहयोग कर रहे हैं। फिर भी स्वयं लागू करने को प्रभावी कदम उठाने होंगे।

(3) शिक्षा का अधिकार: निर्देश तथा संबंधित नियमों के अनुसार में कोई उद्धरण नहीं किया गया है, लेकिन उपभोक्ता शिक्षा के बारे में जिक्र किया गया है। फिर भी भिना
सामान्य शिक्षा के कोई भी व्यक्ति बाजार के बारे में अर्थपूर्ण बात नहीं कर सकता।

(ल) उद्देश्य का अधिकार: अन्य अधिकार की उद्देश्यता सम्बन्ध में अर्थपूर्ण बात नहीं कर सकता। इसके बारे में सही समझ सकता। भारत के साथ में राज्यों को 14 वर्ष के बच्चों को नियुक्त अनिवार्य रूप से शिक्षा प्राप्त करने का प्राथमिक किया गया है। अतः राज्यों ने ऐसे शिक्षा नीति में शामिल किया है। भारत सरकार ने ‘राष्ट्रीय शिक्षा नीति, 1986’ में 6 से 14 वर्ष के बच्चों के लिए अनिवार्य शिक्षा को मूलभूत अधिकार मानते हुए शामिल किया है।

अनुसार, 2001 के अनुसार अभी भी राज्यों में 39 प्रतिशत व्यक्ति लिखता (अभिन्नता) है जिनमें 56 प्रतिशत महिलाएं तथा 24 प्रतिशत पुरुष है। राज्यों में ‘सर्व शिक्षा अभियान’ के तहत प्राथमिक शिक्षा 6-14 वर्ष के बच्चों के लिए 2010 तक पूरी तरह से उपलब्ध और करने का लक्ष्य निर्धारित किया है। बच्चों के तहत आदेश के लिए उच्चार स्तर के आदेशों के तहत राज्य सरकार ने दोपहर के भोजन की व्यवस्था की है। साथ ही स्कूलों में पहाड़ी चीन में ही छोड़कर जाने वाले कारणों की जानकारी कर उन्हें दूर करने की आवश्यकता है।

(ब) दृष्टिकोण: आय के पेशकश या खाना सुरक्षा आदि की पूर्ति विवाद उर्जा के संबंध में है। भारत के अभी तक उर्जा नीति नहीं बनाई गई है, लेकिन उर्जा आवश्यक के संबंध में भारत की आवश्यक कार्य अवशय किया गया है। उत्तराखंड के लिए उर्जा अधिनियम, 2003 के तहत उस का नन्हा बनाया, राज्य विविध मंडल, केंद्रीय विविध नियमक आयोग, राज्य विविध नियमक आयोग आदि की स्थापना। जिनके माध्यम से गूंजनावृक्ष विविध की परीक्षण मात्रा में उच्च दर से संतत उत्पादन, उच्च वितरण एवं सुरक्षायुक्त नियम दिया जाता है। भारत में कुल विविध उत्पादन 1,07,973 मेगा बाट (मार्च, 2003) है तथा विविध उभयर अधिनियम 419 फिलो बाट है। 44 प्रतिशत वापसी की विविध उत्पादन नहीं हो पाए रहे है, 80,000 गांव अभी भी विविध आयुक्त को स्व-कुल वित्तियूर वित्तपत्र दिया जाता है। राज्य तथा केंद्र अधिकारियों ने 2007 का उभयर ग्रामों के विविध नियम करने और 2012 तक सभी गांवों के विविध पहुँचने का लक्ष्य निर्धारित किया है।

राज्यों में राज्य विविध मंडल के समाया कर पाँच नई कंपनियों- विविध उत्पादन नियम परिषद, विविध प्रसारण नियम लिमिटेड तथा तीन विविध वित्त वित्तपत्र कम्पनियां, जम्मू: जम्मू, जोधपुर व अजमेर विविध वित्त वित्तक नियम लिमिटेड स्थापित की गई है। 2003 के समायार, 9,000 गांव प्रदेश में कुल विविध उत्पादन एवं 25,960 मेगाबाट है तथा कुल विविध उत्पादन 14,474 मेगाबाट है। कुल 39,810
ग्रामों में से 38,141 ग्रामों को विद्युत सुविधा उपलब्ध कराई गई है। 1662 ग्राम अभी भी विद्युत सुविधा से बंधित हैं तथा जिनके उपलब्ध कराई गई हैं, उनमें भी सत्ता आपूर्ति नहीं होती है। खास तौर से ग्रामीण इलाकों में विद्युत वितरण व्यवस्था सही नहीं है। वितरण व्यवस्था में गड़बड़ीयों की शिकार उपभोक्ता से बहुतायत में मिलती रहती है।

(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 सामाजिक दायित्वों को प्रभावित कर रहे हैं। सरकार के अनुसार 246 के तहत केंद्र व राज्य सरकारों के बीच परिवहन के बिच्छेद माध्यम का बनावट किया गया है। केंद्र की सूची में रेल, रास्ता, उच्च मार्ग और हवाई सेवाएं आती हैं, जबकि राज्य की सूची में सड़क, पुल, नावों से अवासियन और आवासियन के अन्य साधन जिनका उल्लेख केन्द्र सरकार की सूची में नहीं किया गया है, लेकिन इसमें कुछ परिवहन सेवाओं की क्षेत्र एवं सार्वजनिक क्षेत्र दोनों ही उपलब्ध रहे हैं। भारत में भौगोलिक क्षेत्र का देखना है, 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 आवासियन की सुविधा उपलब्ध नहीं थी। अतः प्रदेश की परिवहन व्यवस्था का एक बहुत बड़ा भाग परिवहन व्यवस्था से बंधित है।

राज्य में परिवहन व्यवस्था निजी एवं सरकारी दोनों ही क्षेत्रों में उपलब्ध कराई जा रही है। पर निजी क्षेत्र में काम करने में उच्च सुविधा उपलब्ध कराना रहता है, जबकि सरकारी व्यवस्था महंगी है और सत्ता उपलब्ध नहीं है।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति

उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण के अन्तर्गत मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति एवं वर्तमान स्थिति के संबंध में ‘कृपा’ द्वारा तथा 2001-2002 के बीच 2001-2002 (अल्लान) से जनगणना आवश्यकताओं की पूर्ति एवं वर्तमान स्थिति के संबंध में ‘कृपा’ द्वारा हाल ही करवाए गए सर्वेक्षण से निम्न तथ्य उभरकर सामने आए, जो राजस्थान में उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को दर्शाते हैं:

स्रोत: 1. भारत सरकार, जनगणना सरकार के बारे में, 2001-2002 (अल्लान)
2. राजस्थान सरकार के बारे में, www.rajenergy.com
3. साधारण सरकार, 2001

28 राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
• इस सर्वेक्षण के अन्ततः आम उपभोक्ताओं से मूलभूत आवश्यकताओं के समस्त में राय ली गई तो 73.26 फीसदी लोगों का कहना है कि यह मूलभूत आवश्यकताएं उन तक पूरी तरह आसानी से नहीं पहुंच पाती जबकि 26.16 प्रतिशत लोगों तक ही मूलभूत आवश्यकताओं और जनोपयोगी सेवाओं की पहुंच ही पाती है। करीब 0.58 प्रतिशत लोगों ने इस सम्बन्ध में अपनी राय प्रकट नहीं की।

• इसी संदर्भ में खाच पदार्थ, दवाओं, सेवाओं आदि की कीमतों के नियम के सम्बन्ध में जानकारी सामने आई जिसकी कीमतों का नियमन सभी नहीं होता है। करीब 77.33 फीसदी लोगों ने इस पर अपनी मुहर लगाई, जबकि 20.34 फीसदी लोग मोजुदा व्यवस्था से संतुष्ट थे। 2.33 फीसदी लोग इस सम्बन्ध में अपना मत प्रकट नहीं कर रहे।

• 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 अनभिषिक्त 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।

CUTS Internationa  राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 29
• मूलभूत आवश्यकताओं के अन्तर्गत स्वास्थ्य सेवाओं के समन्वय में जानकारी लेने के उद्देश्य से सर्वेक्षण में पूछे गए प्रश्न के अनुसार 83.14 फीसदी लोगों ने स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति अपनी निर्भरता व्यक्त करते हुए कहा कि यह सेवाएं दूरस्थ प्रामीण क्षेत्रों तक तक ही नहीं बल्कि शहरों और कस्बों तक में आम निम्न वर्ग के लोगों को उपलब्ध नहीं हो पाती। स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता के प्रति 12.21 फीसदी लोग ही संपूर्ण पाए गए। 4.65 फीसदी उपभोक्ता वर्ग ने इस समन्वय में अपनी राज व्यक्त नहीं की।

• क्या जहरतंदों (जैसे बुखार, शिकार आदि) को विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध हैं? इस प्रश्न के उत्तर में 61.05 फीसदी उपभोक्ताओं का कहना था कि बुखार और शिकार के लिए विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं मिलती चाहिए। 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 समन्वय में कोई जानकारी ही नहीं है।

• निम्नलिखित वर्ग के लोगों के लिए भवन निर्माण हेतु कुल समक्षी योजनाएं राज्य सरकार द्वारा बनाई गई है। यह जानकारी 72.67 फीसदी लोगों को है। जबकि 20.93 फीसदी लोगों को इस समन्वय में जानकारी नहीं है। 4.40 फीसदी लोगों ने इस समन्वय में अपनी राज व्यक्त नहीं की।

• राज्य सरकार द्वारा जहरतंद लोगों को गंभीर विमारी के लिए शुल्क इलाज के लिए मुख्यमंत्री सहायता कोष की स्थापना कर रखी है। इस कोष से कम मूल्य पर दवाएं उपलब्ध कराना और निशुल्क इलाज समत्रों प्राप्तवर्धन भी है। इस तथ्य से 65.70 फीसदी लोग परिचित हैं, जबकि 26.74 फीसदी लोगों को इस समन्वय में कोई जानकारी नहीं है। 7.56 फीसदी लोगों ने इस समन्वय में अपनी राज व्यक्त नहीं की।

• निशुल्क व्यक्तिक्षण शिक्षा की जानकारी हासिल करने के उद्देश्य से सर्वेक्षण में राज्य के विभिन्न जिलों से प्राप्त सुचनाओं के अनुसार 70.35 फीसदी लोग इस तथ्य द्वारा परिचित है कि व्यक्तिक्षण शिक्षा राज्य में निशुल्क प्रदान की जा रही है। जबकि 26.74 फीसदी लोगों को इसकी जानकारी तक नहीं है। 2.91 फीसदी लोगों ने इस समन्वय में अपनी राज व्यक्त नहीं की।

• क्या निम्न आय वर्ग के व्यक्तियों के लिए परिवहन व्यवस्था उपलब्ध किराये में आसान से उपलब्ध है? इस समन्वय में 82.56 फीसदी लोगों का मत है कि यह सुविधाएं निम्न आय वर्ग के लोगों को आसान से उपलब्ध नहीं है। जबकि 17.44 फीसदी लोग इन सुविधाओं के समन्वय में संपूर्ण तो है, उनके विचार में सरकारी बसों में कितना अधिक है।
2. स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार
संयुक्त राष्ट्र निदेश तत्व में स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार भी रखा गया था, जो मुख्य रूप से कुछ वस्तुओं के उपचार, कीटनाशकों एवं रासायनिकों के भंडारण तथा पर्यावरणीय सुन्दरी वाहन लेखिका से समन्वित था। इस अधिकार की महता को देखते हुए तथा स्वस्थ होने की संभावनाएं, जिसमें 'स्वस्थ' संस्था भी सक्रिय रूप से भागीदार थी, की लगातार पैदा के फलस्वरूप अगस्त 1999 में निदेश तत्वों में नया सैकड़न (G) जोड़ा गया जिसमें सतत उपभोग (Sustainable Consumption) को भी शामिल किया गया।

राजस्थान में मौजूदा स्थिति
'कटू' द्वारा कर्मचारियों में उपभोक्ताओं के स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार और वर्तमान स्थिति पर भी राय ली गई। सूचनाबद्ध पर्यावरण के विभिन्न प्रकार से जिनके उपचार उभरकर समाज पर आए जो उपभोक्ताओं की वास्तविक स्थिति को प्रभावित करते हैं:

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

- क्या सरकार ने सतत उपचार और उपभोग की नीति अपनाई है जिसमें मूलभूत आवश्यकताओं के प्राकाश का 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।
• सरकार के दौरान उपभोक्ताओं से यह भी जानकारी ली गई कि क्या सरकार की नीतियों में उपर्युक्त प्रतिक्रिया की गई है या नहीं। 57.56 पीसीसी लोगों ने इस प्रस्तुत पत्र में अपना मत प्रकट किया। 37.79 पीसीसी लोग राजनीतिक नीति को प्राधिकरणों में नहीं मानते। 4.65 पीसीसी लोग अपने विचार प्रकट नहीं कर सके।
• एक अन्य प्रस्तुत पत्र के लिए, क्या सरकार उद्देश्यों और पानी की खपत करने के लिए, उपभोक्ता और उत्पादक स्तर पर अभियान चला रही है? इसके उत्तर में 61.05 पीसीसी लोगों ने सरकार द्वारा इस संबंध में अभियान चलाया जाना व्यवहार किया जाता है। जबकि 38.95 पीसीसी 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 बदलने द्वारा संभव प्रस्तुति के बारे में 60.47 पीसीसी लोगों ने यह माना था कि राज्य सरकार ऐसी वस्तुओं को बदलने का यह है, जो पर्यावरण के अनुकूल हैं। जबकि 34.30 पीसीसी लोगों ने इसके विपरित अपनी राय व्यक्त की। 5.23 पीसीसी लोग इस प्रस्तुत का जवाब नहीं देते।
• क्या सरकार ने कदमे को नष्ट करने के लिए उचित प्रबंध कर रखा है? यह पर 73.84 पीसीसी उपभोक्ताओं का मानना है कि सरकार इस बारे में कोई उचित प्रबंध नहीं कर पा रही। मात्रा 23.25 पीसीसी लोगों ने ही सरकार के प्रबंधों पर संतोष जताया। 2.91 पीसीसी लोगों का इस प्रस्तुत के बारे में जवाब नहीं मिला पाया।
• क्या सरकार ने अर्थव्यवस्था उन्नत होने पर जुर्माना या नियंत्रण करने की व्यवस्था कर रही है? इस प्रस्तुत के उत्तर पर 58.14 पीसीसी लोगों का है कहना है कि सरकार द्वारा इस संबंध में कोई उचित व्यवस्था नहीं कर रही। 37.79 पीसीसी लोगों का कहना है कि सरकार द्वारा इस संबंध में जुर्माना और नियंत्रण करने की व्यवस्थाएं कर रही है। 4.07 पीसीसी लोगों ने इस प्रस्तुत का जवाब नहीं दिया।

राजस्थान में पर्यावरण पर नियंत्रण रखने के लिए राजस्थान राज्य प्रदूषण नियंत्रण मंडल कार्य कर रहा है जो वायु, जल, मिट्टी और खाद्य के अलावा खाद्य, खाद्य और नागरिक आपूर्ति, जलपाइगुड़ी विपश्यना प्राधिकरण, परिवहन, पर्यावरण, गृह रिपोर्टिंग और गृह नियंत्रण के संबंधों में पर्यावरण पर नियंत्रण के लिए उत्तरदायी है। इसके बावजूद भी वायु प्रदूषण के मामले में राज्य मानवाधिकार आयोग ने सरकार को नीटिया भेजा है। अतः, इस अधिकार का कानूनी संरचना प्रायः न होने के कारण उपभोक्ता को स्वयं ही इस अधिकार की प्राप्ति के लिए, सजा होना पड़ेगा।
उपभोक्ता का अधिकार

उपभोक्ता संस्करण कानून तथा संबंधित राष्ट्रिय निर्देशिका में प्रावधान न होने के बावजूद उपभोक्ता अधिकारों के अलावा वस्तुओं अथवा सेवाओं के बाहिक का अधिकार उपभोक्ता संस्थाओं के प्रचार से उपभोक्ताओं ने स्वतः ही प्राम कर लिया है। जिसका उल्लेख उपभोक्ताओं के हितार्थ निम्न प्रकार है:

भारत में आजादी के आन्दोलन के इतिहास से यह स्पष्ट होगा कि महात्मा गांधी ने कई तरह के विवेक कार्य, समक आदित्य के बाहिक का विविध सफल आयोजन किये थे। ‘कट्स’ एवं अन्य उपभोक्ता संस्थाओं ने भी देश के 43० आजादी दिवस अभ्यास 15 अगस्त 1९९० 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 बाहिक करने का उपभोक्ताओं को अधिकार है।

यह अधिकार अनिव अधिकार है और उस समय उपयोग में लाने का है जब अन्य सभी तरीके असफल हो जायें। कई बार इसके उपयोग में लिया जाना चाहिए, विशेषकर जब विनियम ध्यान नहीं देता, भ्रष्टाचार मुनता नहीं और न्यायालय असफल हो जाते हैं। यह अधिकार उपभोक्ता एकता का महत्व परिलक्षित करता है व इस धारणा पर आधारित है कि अकेले उपभोक्ता अधिक कुछ नहीं कर सकता और सामूहिक कार्यवाही ही सफल होती है।

उपभोक्ता के दायित्व

आप जब अपने उपभोक्ता अधिकारों की मांग व पालन करते हैं तो दुकानदार को भी सही निर्देश दें हैं। यह भी सवार रखें कि जहां अधिकार होते हैं वहां साथ ही जिम्मेदारियों भी होती हैं। लेन-देन दो तरफ व्यापार है। यदि दुकानदार अपना माल बेचकर लाभान्वित होना चाहता है, तो उपभोक्ता को भी चाहिए कि यह विनियम से सही धीरे व दाम की अंतर्क्षेत्र को।

महत्वपूर्ण बात यह है कि उपभोक्ता संस्करण कानून 1९८६ में उपभोक्ता को सीमित अधिकार तो दिये गये हैं, परन्तु उसके दायित्व निर्धारित नहीं किये गये हैं। लेकिन आभूषक कानून के तहत उपभोक्ता संस्थान प्राप्त कर सके तथा कानूनी पक्ष मजबूत बन सके, इन सब बातों का भी ध्यान रखना पड़ेगा। यदि वाद प्रस्तुत करने समय उसके समस्त में अपेक्षित सबूत उपलब्ध नहीं होते हैं तो उपभोक्ता सही होने पर भी न्याय प्राप्त नहीं कर सकेगा।

अतः आप अपने उपभोक्ता कुछ निम्नलिखित दायित्व का पालन करें तो उसे जाने से बचने के साथ-साथ यह भी अनुज्ञात है कि उपभोक्ता के दायित्व के भीतर निम्नलिखित दायित्व का पालन करें तो उसे जाने से बचने के साथ-साथ यह भी अनुज्ञात है कि उपभोक्ता के दायित्व के भीतर निम्नलिखित

• एक जिम्मेदार उपभोक्ता के नाते अपने विवेक और पूरी जानकारी के माध्यम से ध्यान को बुझाने के अधिकार का प्रयोग करना चाहिए। दूसरी, उपभोक्ताओं के प्रति उपदान विधि
जवाबदेही समझनी चाहिए, साथ ही अपनी खरीदारी के निर्णय में पर्यावरण को ध्यान में रखने की आवश्यकता है।

- बाजारी वस्तुओं पर छोटे हुए अधिकतम खुदरा मूल्य जपन देखे, कई बार दुकानदार ज्यादा दाम बढ़ाकर या छोटे हुए दाम पर मनमाने दाम चिन्हकार ग्राहक को उपन्यास की कोशिश करता है।

- उपभोक्ताओं को प्रभावित के लिए वह हमेशा वस्तु खरीदते समय उसका भार, नाप-नील की जांच करे तथा उस वस्तु पर लिफ्टी पाई उत्पादन की तारीख तथा उपभोग करने की अधिकार कित्ता देख लें।

- वस्तु की गुणवत्ता पर अधिकतम ज्ञात है कि उस पर गुणवत्ता का मानक किस संस्था का लगा है जैसे आई.एस.आई., एम.एस.सी. इत्यादि आवश्यक रूप से छ्या होना चाहिए और उस वस्तु की गारंटी या बारंटी लेबल पर ही अंकित होनी चाहिए।

- जो वस्तुएं दुर्भाग्य फैलती है या जिनके उपयोग में रसायन काम में लिया जाता है उनका प्रयोग कम से कम किया जाना चाहिए।

- खरीदारीय के बाद फिल लेना न मुहरे। यदि आपको खरीदी हुई वस्तु वापस करनी पड़े तो विलस पहलक होता है। वस्तु में नमी बने पर बाद बाद करने के लिए भी वस्तु की खरीद का फिल प्रस्तुत करना कानूनी रूप से आवश्यक है।

- वस्तु खरीद का निर्णय उपभोक्ता को स्वयं को लेना चाहिए। उसे मिठे, सम्प्रभुत्रयों, विनिर्देशत अथवा विज्ञापन से प्रभावित होकर वस्तु की खरीद नहीं करनी चाहिए।

- वस्तु की खरीदारी करते समय उसके बारे में पूर्ण सूचना ग्राहक करनी चाहिए। यदि बाजार में एक ही वस्तु के कई ब्रांड हों तो उनके बारे में सही जानकारी ग्राहक कर उपयुक्त ब्रांड ही खरीदना चाहिए।

- उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों का दुर्योग 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 अवधिक उपभोग करते तथा पर्यावरण को नष्ट करते का दोष है। जब वह वस्तुओं का प्रयोग करता है, उस समय शेष बचे कुड़े-कचरे को ठीक करने लगाने अथवा उपयुक्त धारण पर डालने की बजाय लापत्ता करता है और इस ओर केवल आशिक प्रभाव ही है, जो सभी नागरिकों के लिए हानिकारक हो सकता है। अतः पर्यावरण को दुर्भाग्य मुक्त रखने की जिम्मेदारी भी उपभोक्ता पर है।
अद्याव-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 भाँड़ का संदेख करके कोई वस्तु खरीदता है अथवा सेवा प्राप्त करता है। इसमें उपर भर दस्तुओं का क्रय भी आ जाता है। अधिवाद 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 संशोधन अधिनियम द्वारा इस परिभाषा में कुछ परिवर्तन किया गया है। अब स्वयंसेवन योजना के लिए वस्तुएं क्रय करने वाले व्यक्तियों को उपभोक्ता मान लिया गया है। कोई भी उपभोक्ता परिवार के रूप में उपभोक्ता मंच अथवा आयोग में परिवार दायर कर सकता है। मूल व्यवस्था के अनुसार केवल किसी वस्तु का क्रेटा अथवा उपभोक्ता ही परिवार दायर कर सकता था। अगर चलकर इस परिभाषा को और अधिक व्यापक बनाया गया और सन् 1993 के उपभोक्ता संशोधन अधिनियम द्वारा ऐसे व्यक्ति को भी परिवारी मान लिया गया, जो कभी किसी वस्तु को क्रय कर सकता है। इसका अर्थ यह हुआ कि ऐसा प्रत्येक व्यक्ति चाहे उसके कोई वस्तु क्रय की हो अथवा नहीं, परिवार ला सकता है।

उपभोक्ता सुनवाई के लिए त्रि-आयामी व्यवस्था

संशोधन परिषद्
उपभोक्ता संशोधन अधिनियम की धारा 4 से 8 तक में केंद्र एवं राज्य सरकार तीन प्रकार की परिषदें एवं सर्किट बैठकें की स्थापना के समन्वय में प्रावधान रखे गये हैं, जिनका निर्माण निम्न प्रकार है:
1. जिला उपमंडल संस्थान परिषद्

राजस्थान में वर्ष 1987 से जिला उपमंडल संस्थान परिषदें गठित हैं, जबकि उपमंडल संस्थान कानून में जिला उपमंडल संस्थान परिषद का प्राध्यापन वर्ष 2002 में सामने लिया गया है। परिषद का गठन जिला आयोग के अध्यक्ष के नियुक्त बैठक में किया गया है। जिला सदर अधिकारी इसके सदस्य सचिव है। इसके 27 से भी अधिक सदस्य हैं, जिनमें पदाधिकारी और मैर पदाधिकारी सदस्य शामिल हैं जो उपमंडल हितों का प्रतिनिधित्व करते हैं। परिषद का मुख्य उद्देश्य जिले में उपमंडल अधिकारी 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 उपमंडल संस्थान परिषद्

राजस्थान में राज्य स्तरीय उपमंडल संस्थान परिषद का गठन खाली एवं नागरिक राष्ट्र 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 प्राध्यापन, नगर पालिकाओं एवं नगर पालिकाओं के प्रतिनिधि, स्वैच्छिक संगठनों के प्रतिनिधि, व्यापारियों, उद्योगों एवं चैनल ऑफ कार्य से प्रतिनिधित्व, प्रमुख महत्व सामाजिक कार्यकर्ता आदि को शामिल करते हुए 55 से भी अधिक सदस्य नियुक्त किए गए हैं। राज्य परिषद का मुख्य उद्देश्य राज्य में उपमंडल अधिकारी का संरक्षण और संरक्षण करना है, जैसा कि केंद्रीय परिषद 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 वर्ष 2003 में बैठकें भी दो बार ही आयोजित करते का निर्णय लिया गया है।

3. केंद्रीय उपमंडल संस्थान परिषद्

अधिनियम के अनुसार केंद्रीय उपमंडल संस्थान परिषद के लिए 150 सदस्यों का प्राध्यापन रखा गया है। केंद्रीय उपमंडल संस्थान परिषद का मुख्य उद्देश्य पंजी के भोजन उपमंडलों का संरक्षण तथा संरक्षण करना है।

4. सरक्रं क्षेत्र

सरक्रं क्षेत्र की स्थापना करने का प्राध्यापन भी उपमंडल संस्थान अधिनियम में किया गया है। राज्य सरकार ने मई 2005 कल किसी भी सरक्रं क्षेत्र का गठन नहीं किया है। मात्र एक सरक्रं क्षेत्र जोधपुर में स्थापित करने के आदेश दिनांक 1.6.2005 को जारी किये गए हैं।
उपरोक्त उपभोक्ता संरचना परिवर्तनों एवं सर्किट बैंकों की स्थापना करने के पीछे मुख्य
उद्देश्य उपभोक्ताों के अधिकारों का संरचना करता है। बैठकों के आयोजन के समय में
राज्य सरकार के पत्र की हृदय प्रति इस पुस्तक के पृष्ठ 53-54 पर उल्लिख्त हैं।

उपभोक्ता अदालतें*
यदि उपभोक्ता के हितों और अधिकारों का हमन होता है, अर्थात् उपभोक्ता के विरूद्ध
अपराध होना निश्चित हो जाता है, तो उपभोक्ता संरचना अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता अदालत
व्यवस्था के रूप में उपभोक्ता अदालतें अर्थात् उपभोक्ता विवाद प्रतिठोष अभिकरण की स्थापना
की गई है।

उपभोक्ता विवादों का निपटान करने के लिए निम्नलिखित प्रतिठोष अभिकरण (उपभोक्ता
अदालते) गठित की गई है:
1. राष्ट्रीय आयोग 2. राज्य आयोग 3. जिला मंच
राजस्थान राज्य आयोग एवं राज्य में स्थित जिला मंचों में दायर किये गये, निपटन दिये
गये एवं बकाया मामलों की वर्ष 2004-05 की समाप्ति पर स्थिति निम्न प्रकार है:

राज्य आयोग

<table>
<thead>
<tr>
<th>स्थापन काल से कुल दायर मामले</th>
<th>90 से 150 दिन के बीच निपटान</th>
<th>150 दिन के बाद निपटान</th>
<th>वर्ष के अंत में बकाया मामले</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>संख्या</td>
<td>28908</td>
<td>2208</td>
<td>15369</td>
</tr>
</tbody>
</table>

90 से 150 दिन के बीच निपटान
150 दिन के बाद निपटान
वर्ष के अंत में बकाया मामले

*वि-राष्ट्रीय उपभोक्ता अदालतों का पत्र उपभोक्ता संरचना अधिनियम, 1986 की पाठ 9 के अन्तर्गत है, जिससे राष्ट्रीय
उपभोक्ता विवाद प्रतिठोष आयोग ने अपने एक परिपार्श्व स्वयं किया कि उपभोक्ता संरचना अधिनियम अधिनियमिक
व्यवस्था के अर्थ करना गया है, जिसका उद्देश्य व्यवहार व सरकार न्याय वितरन है तथा वि-राष्ट्रीय अदालते बदवुता लंबी
वारों अदालत है।

CUTS
राजस्थान में उपभोक्ताों की स्थिति / 37
<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र.</th>
<th>जिला</th>
<th>स्थापन काल से कूल दिन मामले</th>
<th>90 से 150 दिनों के बीच नियमदान</th>
<th>150 दिन के बाद नियमदान</th>
<th>वर्ष के अंत में चका वाय मामले</th>
<th>संख्या</th>
<th>प्रतिशत</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>अटर्सह</td>
<td>8914</td>
<td>2802</td>
<td>5956</td>
<td>156</td>
<td>1.75</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>अल्पस</td>
<td>9957</td>
<td>3012</td>
<td>5639</td>
<td>1306</td>
<td>13.12</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>बागरम</td>
<td>2947</td>
<td>1773</td>
<td>980</td>
<td>194</td>
<td>6.58</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>बीलाबाद</td>
<td>1989</td>
<td>770</td>
<td>1126</td>
<td>93</td>
<td>4.68</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>बांसी</td>
<td>1809</td>
<td>842</td>
<td>770</td>
<td>197</td>
<td>10.89</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>भगतपुर</td>
<td>7301</td>
<td>1730</td>
<td>4466</td>
<td>1105</td>
<td>15.13</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>भीलवाड़ा</td>
<td>3825</td>
<td>1072</td>
<td>2267</td>
<td>486</td>
<td>12.71</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>बीजांग मेट्रा</td>
<td>7696</td>
<td>4645</td>
<td>2828</td>
<td>223</td>
<td>2.90</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>चूंटी</td>
<td>2764</td>
<td>983</td>
<td>1504</td>
<td>277</td>
<td>10.02</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>बिहारलाल</td>
<td>4193</td>
<td>1137</td>
<td>2890</td>
<td>166</td>
<td>3.96</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>चूल</td>
<td>4408</td>
<td>736</td>
<td>3400</td>
<td>272</td>
<td>6.17</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>दोहा</td>
<td>4277</td>
<td>2582</td>
<td>1621</td>
<td>74</td>
<td>1.73</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>धीलपुर</td>
<td>2576</td>
<td>816</td>
<td>1509</td>
<td>251</td>
<td>9.74</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>डूरगपुर</td>
<td>981</td>
<td>334</td>
<td>591</td>
<td>56</td>
<td>5.71</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>दीनगढ़</td>
<td>9467</td>
<td>3730</td>
<td>5257</td>
<td>480</td>
<td>5.07</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>ढुरुमताड़</td>
<td>3334</td>
<td>1141</td>
<td>2049</td>
<td>144</td>
<td>4.32</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>जयपुर-1</td>
<td>21567</td>
<td>7497</td>
<td>12152</td>
<td>1918</td>
<td>8.89</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>जयपुर-2</td>
<td>17051</td>
<td>4879</td>
<td>11476</td>
<td>696</td>
<td>4.08</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>जैनलाल</td>
<td>2327</td>
<td>1360</td>
<td>955</td>
<td>12</td>
<td>0.52</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>जानरौ</td>
<td>1765</td>
<td>321</td>
<td>1385</td>
<td>59</td>
<td>3.34</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>झालताबाड़</td>
<td>1503</td>
<td>958</td>
<td>540</td>
<td>5</td>
<td>0.33</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td>झापांड</td>
<td>8467</td>
<td>8011</td>
<td>456</td>
<td>5.39</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>जीपपुर</td>
<td>9555</td>
<td>2378</td>
<td>6786</td>
<td>391</td>
<td>4.09</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24</td>
<td>कोलार</td>
<td>1080</td>
<td>326</td>
<td>325</td>
<td>429</td>
<td>39.72</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td>कोटा</td>
<td>8772</td>
<td>4733</td>
<td>3412</td>
<td>627</td>
<td>7.15</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>नगर</td>
<td>2938</td>
<td>2817</td>
<td>75</td>
<td>46</td>
<td>1.57</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>पातली</td>
<td>2893</td>
<td>1772</td>
<td>934</td>
<td>187</td>
<td>6.46</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>28</td>
<td>राजसमन्द</td>
<td>1357</td>
<td>319</td>
<td>911</td>
<td>127</td>
<td>9.36</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td>स. माघेपुर</td>
<td>4790</td>
<td>2281</td>
<td>2267</td>
<td>242</td>
<td>5.05</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>30</td>
<td>सौंठक</td>
<td>8011</td>
<td>6222</td>
<td>1544</td>
<td>245</td>
<td>3.06</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31</td>
<td>सिरोपी</td>
<td>2945</td>
<td>319</td>
<td>2449</td>
<td>177</td>
<td>6.01</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>32</td>
<td>ठैक</td>
<td>3240</td>
<td>2198</td>
<td>990</td>
<td>52</td>
<td>1.60</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>33</td>
<td>उड़पुर</td>
<td>8245</td>
<td>2223</td>
<td>5468</td>
<td>554</td>
<td>6.72</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>कुल</td>
<td>182944</td>
<td>68708</td>
<td>102533</td>
<td>11703</td>
<td>6.40</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
अदालतों में दायर मामलों की स्थिति

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र. सं.</th>
<th>बकाया की अवधि</th>
<th>न्यायालयों की संख्या</th>
<th>बकाया मामलों</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>राज्य आयोग</td>
<td>जिला मंच</td>
<td>की संख्या</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>10 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>05</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>7 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>05</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>5 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>3 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>2 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>6 महीने से 1 वर्ष पुराने</td>
<td>1</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>6 महीने से कम पुराने</td>
<td>1</td>
<td>33</td>
</tr>
</tbody>
</table>

योग (राज्य आयोग व जिला मंच) 23034

बकाया मामलों की उपयुक्त स्थिति यह दर्शाती है कि उपमंडला संस्करण अधिनियम के तहत उपमंडला की शिकायतों को 90 दिनों में निष्पादन करने का उद्देश्य पूरा नहीं हुआ तथा राज्य आयोग एवं जिला मंचों में 10 वर्ष से भी अधिक समय से मामलों अनियमित चल रहे हैं।

इस प्रकार न्याय में दें उपमंडला में निराशा पैदा कर रही है। राज्य सरकार एवं उपमंडला न्यायालयों को इस ओर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। यदि न्यायालयों में स्टाफ अथवा अन्य हृदयांग (इंस्ट्रूक्टेक्चर) सुविधाओं की कमी है तो इसे पूरा करने का दायित्व सरकार का है।

CUTS
Research Report
राजस्थान में उपमंडला की स्थिति / 39
उपभोक्ता शिकायतों की स्थिति

एक सर्वेक्षण के आधार पर यह देखने में आया कि 90 प्रतिशत शिकायतें विभिन्न सुनवाई तंत्र में शर्ती क्षेत्र के उपभोक्ताओं द्वारा दायर की जाती है जबकि शारीरिक क्षेत्र के उपभोक्ता मात्र 10 प्रतिशत ही हैं जो उपभोक्ता सर्वेक्षण कानून का लाभ उठाते हुए शिकायत दर्ज करते हैं। शिकायत दर्ज करने वाले 97 प्रतिशत उपभोक्ता शिकित होते हैं, जबकि मात्र 3 प्रतिशत अशिक्षित उपभोक्ता ही उनकी प्रशिक्षा अधिकारों की प्रमाण कर पाते हैं। अपने अधिकारों के उपयोग के लिए उपभोक्ताओं को और अधिक जागरूक करने के प्रयास किए जाने की आवश्यकता है। इसके लिए सरकार को स्वयंसेवी संस्थाओं की भागीदारी से निर्माता अभियान चलाकर जीवनि स्तर के उपभोक्ताओं की जानकारी बढानी होगी।

उपाध्यक्ष/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 उपाध्यक्ष दोषपूर्ण होने पर दायर की गई थीं।

(अ) सेवा सम्बन्धी

| क्र. | सेवा श्रेणी | मात्र शिकायतों | सिर्फ (केटेग्री) | का प्रतिशत |
|-----|-------------|----------------|-------------------|
| 1.  | बैंकिंग      | 17.4           |                   |
| 2.  | बीमा        | 23.0           |                   |
| 3.  | संचार      | 18.9           |                   |
| 4.  | विज्ञान      | 17.4           |                   |
| 5.  | अन्य        | 23.3           |                   |
| योग |              | 100            |                   |

सर्वेक्षण के अनुसार राज्य आयोग एवं जिला मंचों में पंजीकृत कुल 478 शिकायतकर्ताओं जिनहोंने गत पांच वर्षों में शिकायत दर्ज कराई थी उनसे साक्षात्कार में प्राप्त सूचना के आधार पर शिकायतों का वर्गीकरण निम्न प्रकार रहा:

40 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
उपरोक्त विवेचन से यह निष्कर्ष निकालता है कि उपयोग का अवधार में प्रतिस्पर्धा होने के कारण उपभोक्ताओं की शिकायतें उपयोग अपने रूप 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 निर्णय

सराई माधवपुर के उपभोक्ता संरक्षण मंच ने बहमत के आधार पर बुनाए गए एक निर्णय में जलदाय विभाग द्वारा प्रदत्त उपभोक्ताओं से वसूली गई वह राशि निर्णय कर दी जिसमें व्यावसायिक दर लगी थी तथा उपभोक्ताओं को पेट्रुल आधार पर ही विल जमा कराने का उत्तरदायी बताया। उपभोक्ताओं ने अपने पेट्रुल परिसर में ही नल लगाया हुआ था जहां कोई व्यावसायिक कार्य नहीं होता था। उपभोक्ताओं के पानी के मीटर भी लगे हुए थे। पानी सुबह 6 से 8 बजे के बीच ही आता था, जबकि दुकानों 10 बजे खुलती थी। ऐसे में व्यावसायिक दर से विल दिया जाना गया था।

जलदाय अफसरों की तनख्बाह से वसूली

संबंध नियुक्त नियुक्ति के एक मामले में राज्य उपभोक्ता संरक्षण आयोग ने जलदाय अफसरों को दोपी मांगने हुए हजारों की राशि उनकी तनख्बाह से वसूलने के निर्देश दिए। आयोग के अध्यक्ष न्यायाधीश एम.ए.पी. खान ने सदस्य मंत्री प्रकाश ने जलदाय विभाग की अपील को खारिज करने हेतु वह निर्देश दिए।

जिला उपभोक्ता संरक्षण चेत, प्रधान ने बंगलूर उपचार का रास्ता, जयपुर नियुक्ति शी ओम प्रसाद सार्वजनिक पर दुकानों के बाद जलदाय विभाग को दूसरत पानी पिलाने का दोपी मांगने हुए दस हजार रुपए की शिकायत के निर्देश दिये।

विज्ञान के प्रति प्रतिदिन शिक्षित

शहर की एक उपभोक्ता अदालत ने एक उपभोक्ता का बिज्ञान का केन्द्र बनाने के लिए प्रस्ताव मानते हुए परिवारों को तीन हजार रुपए की शिक्षित राशि देने के आदेश दिए। जयपुर के जिला उपभोक्ता मंच, प्रथम के अध्यक्ष भीमसेन लेखराय और सदस्य ने यह फैसला दिया। चौंद नियुक्ति कार्यक्रम ने अप्रैल 1984 में कृषि विज्ञान की केन्द्रों के लिए आवेदन किया था। विज्ञान विभाग ने करीब दस वर्ष बाद एस्टेमेंट बनाकर आधा हजार रुपए का दिमाग नौफल जारी किया था। परिवारों ने यह केन्द्र अन्य स्थान पर हेतु हेतु लिये आवेदन किया। जिसे तत्कालीन विज्ञान बोर्ड ने स्वीकार करते हुए 28 जुलाई को केन्द्र जारी कर

42 / राजस्थान में उपभोक्ता मामलों की स्थिति
दिया लेकिन बाद में 13 अगस्त को इसे काट दिया और फिर इसे 28 अक्टूबर 1995 को जोड़ा गया। परिवार ने इस अवधि में कमेश्वर जोड़ने के लिए कई बार अर्जी दी, लेकिन कार्रवाई नहीं हुई थी।

टेलीफोन का एक वर्ष का किराया लीटाना पड़ा

प्रारंभिक क्षेत्रों में टेलीफोन व्यवस्था पर ध्यान नहीं देना जिला दूरसंचार को काफी महंगा साधित पड़ा। एक मामले में जिला उपभोक्ता मंच ने उपभोक्ता को एक वर्ष का किराया लीटाने के आदेश दिए। वर्चुअल तक शिकार ने करके एक चुंबक जिले के गोपनीयता के बी.पी. बारे ने आपंच में जल्दी जिला उपभोक्ता मंच में किराया दर्ज कराई। उपभोक्ता मंच ने सबसे यात्री शिकार को यहां मानते हुए दूरसंचार विभाग से प्रार्थी को एक वर्ष का किराया लीटाने को कहा।

टेलीफोन ठीक नहीं करने पर हजार

उपभोक्ता मंच ने एक फैसले में गलत बिल भेजने और टेलीफोन ठीक नहीं करने को सेवाओं में कमी मानने हुए भारत संचार निगम लिमिटेड को आदेश दिए कि वह परिवार को युक्तियों और नियत विभाग के दो हजार रुपए दे। जनवरीमाह के चालदिया गांव निवासी सूरपुत्र जैन की शिकायत पर सुनाए फैसले में मंच ने गलत भेजे गए बिल की राशि 289 रुपए भी लीटाने का आदेश दिये थे।

मोबाइल कंपनी श्रद्धांजलि करे

जिला उपभोक्ता संघ कंग्रेस (डिल्ली) ने इनकामिंग बन्द करने पर एक मोबाइल कंपनी को आदेश दिया कि वह दो महीने में परिवार को श्रद्धांजलि एवं परिवार के चार हजार रुपए अदा करें। परिवार ने सोडाला निवासी एम्बुलेंस जाते ने एक मोबाइल कंपनी से तीन सी रुपए का केवल एक खर्च की लागत की। इसमें केवल और वर्चुअल दिन था। इसमें ही यह है इनकामिंग कार्यक्रम हुआ था। परिवार के द्वारा इस दिन में ही टॉक बैंक के उपयोग करने पर विश्वास ने उसके मोबाइल के आउट गोइंग वेथ तौर पर बंद कर दी, लेकिन इसके साथ ही इनकामिंग भी बन गई, जो टॉक की शक्ति के अनुसार गलत थी। दूसरी ओर विषय का कहना था कि टॉक बैंक समाप्त होने पर इनकामिंग सुविधा जारी रखने के लिए कंपनी को कानूनी बाध्यता नहीं है।

डिमांड जमा करने वाला भी उपभोक्ता

जिला उपभोक्ता संघ कंग्रेस, करीबी ने दूरसंचार विभाग में डिमांड नोटिस जमा करने वाले को उपभोक्ता मानते हुए परिवार को डॉड हजार रुपए कश्तियों राशि देने के आदेश दिया। परिवार के सुरेश चंद्र ने जिला उपभोक्ता संघ कंग्रेस में एक परिवार का आश्वासन प्राप्त किया।
कि उसने अपने गांव के पर में टेलीफोन कनेक्शन के लिए उपमंडल अधिकारी, दूरसंचार, हिंदीसिस्टों को आवेदन किया और उपमंडल अधिकारी ने माह मागत, 95 में रोजर रूप में दिया और सिस्टम निर्माता को जारी किया, जिसकी फलन में इंजीनियर ने मितमार, 95 में दो हजार रुपये जमा कर दिए। उपमंडल अधिकारी ने छात्र महाम टेलीफोन लगाने का आवश्यक दिया, किंतु अनैच चक्कर लगाने के बावजूद भी टेलीफोन कनेक्शन नहीं लगाया।

परिवारी ने उपमंडल कार्यालय में लिखित में भी शिकायत दर्ज कराई, किंतु अप्रैल, 2000 में उपमंडल अधिकारी ने बिन्दुल मना कर दिया था।

**बैंक क्षतिपूर्ति को**

क्रेडिट कार्ड की समायोजित पूँजी होने के बावजूद बिल भेजते रहने पर उपभोक्ता मंच ने एक बैंक को आत्मसीक वेदना और परिवार व्यों सहित न्यायहरू के लिए कोटि क्षतिपूर्ति के आदेश किया। परिवार एक सर्वेक्षण में निजी संगठन गोपाल तलान चौधरी ने मंच अध्यक्ष डा. फतिमा कुमार जैन तथा सदस्य डा. अल्बूर शर्मा और कैलाश चन्द्र शर्मा के समक्ष शिकायत की कि उन्हें जाने, 2000 से मई, 2002 तक केवल एक क्रेडिट कार्ड सीटी बैंक से खरीद था। कार्ड के नाबोधि कनेक्शन के लिए एक बिल नहीं दिया गया था।

फरवरी, 2001 में परिवार ने कार्ड के चार दुकां कर नवम्बर में नहीं भाग तथा रूप में पाइटिस के 74 रूप में का भुगतान सीटी ने किया था। विवरण तक परिवार ने हाल से मंच के लिए बिल भेजा था। मंच ने बैंक की उस लिपिती पर जिसमें 74 रूपए की राशि को तुलना कहा गया है, आपत्ति की। कार्ड ने कहा कि यह परिवार का हक है। उस पर कोई रूपम रहकर यह राशि नहीं दी जा रही। लगतार बिल भेजते रहने के मंच ने अनुप्रसिद्ध व्ययवाही को माना।

**पेसन रोकना बैंक को भारी पड़ा**

बाईस मह तक सेवाविवशत्व प्रक्षिप्त की पेसन रोकने के मामले में उपभोक्ता मंच ने स्टेट बैंक ऑफ बिंडसर एंड जयपुर को लागू रूप में कार्य करने के आदेश किये। मंच ने माना कि यह पेसन भरे निवासियों ने जड़ी बढ़ी अवधि तक पेसन नहीं मिलते थे उनके पारिवारिक जीवन को कठिन स्थिति निकालने से परे है। विवरण इंडिस्ट्रियल एरिया स्थित अंजलि मगर निवासी मन सिंह ने मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखा तथा सदस्य पुष्कर बालसाहा को बताया कि जयपुर इसके लिए उन्हें पेसन प्राप्त करने के लिए खराब स्टेट बैंक ऑफ बिंडसर एंड जयपुर की नीमकथाना शाखा से विवरण इंडिस्ट्रियल एरिया, जयपुर स्थित शाखा में स्थानांतरण करवाने के लिए 1995 में अर्जी दी। खराब तो स्थानांतरित हो गया, लेकिन पेसन प्राप्त नहीं मिली। इस कारण पेसन नहीं मिली। काफी प्रायस के
बाबूजुल बैंक ने पत्रकाली के बारे में कोई संपर्कजनक सूचना नहीं दी, जिससे उसे बाईस माह तक बिना फैसला के जीवन घायल करता पड़ा।

दृषिल रोडा बचने पर जुर्माना
श्री गंगानगर के जिला उपभोक्ता संस्करण मंच ने दृषिल रोडा रोडा बचने पर एक डीलर खरीद एडवीज को पांच हजार रुपए दी माह में अदा करने का आदेश दिया। प्रक्रिया के अनुसार, श्रीगंगानगर निवासियों अशोक कुमार ने मंच के समस्त परिवार पेश करते हुए कहा कि उसने 21 मई, 2000 को उक डीलर से 10 बोतलें खरीद पानी सोडा की खरीदी, जिसके लिए थिकरोडी पेड़ 60 रुपए सहित 110 रुपए का भुगतान किया। सोडा की बोतलें दृषिल थीं, जिन्हें राज्य विधि विधान प्रस्ताववाला ने भी अपनी रिपोर्ट में दृषिल बताया था। बाद में डीलर से बोतलें बदलने व थिकरोडी राशि लीजियां के लिए विवेचन किया तो डीलर ने इसमें लिए माना कर दिया। मंच के चौथाई साल अधिकारी ने इस डीलर का सेवा दोष मानते हुए, उक्त आदेश दिया।

शीतलपैंड में फंगस निर्दाह
जयपुर स्थित शायदा नगर के मेजर शैतानसिंह कॉप्लास्टिंग दिवंगत शर्मा ने अपने बच्चे के जन्मदिन की पार्टी के लिए रोडा बाटर की बोतलें खरीदी थी। पार्टी में उसने जब इसका उपयोग करने के लिए चोटी तो इसमें फंगस और कच्चा देखा वह हाम रह गया तथा मेरमा के अभी उसे हंसी का पात्र बनना पड़ा। दिवंगत शर्मा ने कला उपभोक्ता संस्करण मंच, जयपुर में बाद दादा के कंपनी के खिलाफ शिकायत की। मंच ने शीतलपैंड कंपनी से ग्राहक को बोतलें की नीति 78 रुपए लीजिया और मुआवजे एवं मुक्तमा खर्च के तीर पर पांच हजार रुपए एक माह में देने का आदेश दिया।

कोडर्डकिंड कंपनी मुआवजा दे
कोडर्डकिंड पीने से बीमार होने पर जिला उपभोक्ता संस्करण मंच, जयपुर (द्वितीय) ने कंपनी करण चेकिंग को आदेश दिया कि वह परिवार को मुआवजा के तीर पर 50 हजार रुपए का भुगतान करने का इकाई में इसके बाद खरीदी गई बोतलें की कोशिश 87 रुपए भी 12 प्रतिशत व्याज सहित लीजिया। तीन माह में फैलये का पात्र नहीं करने पर परिवार 15 प्रतिशत व्याज ले ले के भी हकदार होगा। मामले की सुनवाई के दौरान उपभोक्ता मंच ने इन बोतलें की लेनपेटिंग मे जांच करवाई, तो जांच रिपोर्ट में भी कोडर्डकिंड को पीने वोग्य नहीं माना गया था।

CUTS
International
राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 45
अस्पताल अवैधता करने को प्रस्ताव देने वाले अधिकारी ने अपनी उप-देवी को प्रस्ताव हेतु जबपूर प्रदेश में अजोंपर रोडशियर सेवाप्रदायक प्रस्ताव के शरीर में रक्त की कमी सामने आई तथा एक रक्त में हिमापोलोबिन की मात्रा साझे सात ग्राम प्रति सेंटीमीटर थी, जबकि प्रस्ताव के समय यह मात्रा 10 से 12 ग्राम प्रति सेंटीमीटर होनी चाहिए।

इस ज्ञानकारी के वाचकों के प्रश्नों के बावजूद अस्पताल के चिकित्सकों ने प्रस्ताव के दौरान लापरवाही बताने गए। प्रस्ताव के लिए न तो रक्त की स्थिति की और न ही उसके परिवारों के रक्त की व्यस्था करने को कहा। परिणाम: प्रस्ताव के दौरान उप-देवी के अन्यथा रुकने वाले बायोट्यप विवाद होते हैं और उसे अनाज-फानी में जहाज अस्पताल रेफर कर दिया। जनावर अस्पताल पहुँचते ही उप-देवी की मृत्यु हो गई थी।

लापरवाही छोड़ने के लिए अस्पताल प्रशासन ने रिकाउंड में हरेफिरी भी की, जिसके परिवारी के पास अस्पताल में कार्यान्वयन जांच एवं अन्य जानकारी की फॉर्म प्रति होने के कारण अस्पताल प्रशासन की इलाज के दौरान लापरवाही पकड़ी गई। मामले की सुनवाई एवं विस्तृत जांच के बाद जिला उपमुख्य संचालक मंच, जबपूर ने अस्पताल प्रशासन को लापरवाही का दोषी मानते हुए सेवाप्रदायक अस्पताल को दो माह में अवैधता एवं जुम्लाने के रूप में परिवारी को एक लाख रुपए एवं परिवार व्यय के एक हजार रुपए अदा करने का आदेश दिया।

वकील ने जीती एक रुपए की कानूनी जंग

अजोंपर के कड़का चीफ निवासी बकीला उमेददार जैन ने उत्तराखंड रोडवे की बास ने अजोंपर में जबपूर की यात्रा की। कंडक्टर ने जैन से कहा कि उनके के 56 से लगे तथा जैन ने इस पर उपभोक्ता संस्करण मंच, अजोंपर में उभियाधिक पेट कर बताया कि अजोंपर से जबपूर का जिराफा 54 है और एक कर्मचारी बीमा का लिया जाता है। कंडक्टर ने उसे एक रुपया ज्यादा दिया। जैन ने इस पर उत्तर प्रदेश रोडवे प्रशासन को तलब किया। रोडवे ने माना कि बाल्वत में जिराफा 55 है। जैन ने इस पर उत्तर प्रदेश पूर्वोत्तर निगम को सेवा में मिला का दोषी मानते हुए परिवार को ज्यादा लिया एक रुपया वापिस लौटाने तथा मानविक पेंशन के हजार के रूप में 500 व मुकदमा खुर्च के 200 रुपए भी अदा करने के आदेश दिए।

दो रुपए ज्यादा लेना भारी पड़ा

गांव सेतु दीवुरी, खालशू, तहसील निवासी रामजीलाल शर्मा जबपूर से अपने गांव खेजरी जाते के लिए रोडवे की बास में बैठे। बास के परिवार अनेक दीवार में 12 मील ने 16 रुपए वसूले, जबकि इस मार्ग का प्रति रुपए 14 रुपए था। उसने परिवार लक्ष्यों की स्थिति
युवती को आरामित कोष से नीचे उतारना महत्व पड़ा

जयपुर जिला उपभोक्ता संस्क्रण मंच (हिंदी) ने रेलवे कर्मियों को दोषी मानते हुए आदेश दिया कि वह परिवारी को मानसिक संताप एवं परिवारद व्यक्त के रूप में 51 हजार रुपए अदा करें। प्रकरण के अनुसार परिवारी डॉ. जब्तिसिंह ने अपनी पूरी सुश्री रज्जा सिंह को जन, 2001 को जयपुर-चेन्नई एक्सप्रेस से चेंबर भेजने के लिए करीब 2 हजार रुपए का रेसर्वड एयरकंडीशन का टिकट लेकर सीट आरामित करवाई थी।

परिवारी ऋषा सिंह नवाब मित्र को तो परिवारी में आरामित सीट पर पहुंची है तो वह अन्य को बैठने देना उसे काफी दे तक कोष 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 आरामित सीट दिलाने का निरीदेश किया तो उसे कम्प्यूटर में आराम नहीं हो जाने की वजह कहकर टिकट पर ‘नोस्ट’ लिख कर राह कोटा जंक्शन पर आरामित कोष से नीचे उतार दिया। उसने रेलवे कर्मचारियों को कोष में आरामित सीट की जानकारी दी, लेकिन उसकी वजह पर भावना नहीं दिया और उसे मजबूत साधनाली कोष से बात करने लायी थी।

आरामित बर्थ खदाब दी अब क्षातिपूर्ति करे

आरामित बर्थ खदाब देने के मामले में जयपुर जिला उपभोक्ता संस्करण मंच (प्रथम) ने परिवारी को क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिये। प्रकरण के अनुसार दुर्गापुरा निवासी सरोजी राकेशन और आर. एम. सरसना ने जयपुर-दिल्ली एक्सप्रेस में लूटपाट से जयपुर तक का बर्थ आरामित कराया था। निम्न लिखित को हिंदी में हो तो वह आरामित बर्थ नंबर 72 का बोगट दूता हुआ और एक अन्य नींव लटका हुआ था। जब बर्थ सोने के काबिल नहीं था। गाड़ी चलने के बाद बर्थ हिल गए थे। इससे दूसरा बोगट भी टूटने का अंदेशा था। खाली नहीं होने पर कोष कांग्रेस द्वारा परिवारी को दूसरी बर्थ भी उपलब्ध नहीं कराई गई। इससे परिवारी
को राज्यवर्ती शासीक एवं मानसिक पीड़ा जेलनी पड़ी। मामले की सुनवाई के बाद चूरिवतन अर्क्य इक्तिसाद महान्योगक उत्तर रेखे, नई विश्वी यह प्रकाशक उत्तर परिभाष रेखे, जयपुर को शासीक एवं मानसिक संघर्ष के लिए 3 हज़ार रुपए तथा परिवाद व्यवहार के एक हज़ार रुपए, परिवार को अदा करने के आदेश दिए।

आवासन मंडल भूमितन करें 

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंडल, जयपुर प्रशासन ने विभाग यूरी ब्रांच राजस्थान आवासन मंडल मामले में परिवारकी के परिवाद को स्वीकार करते हुए विशेष आवासन मंडल को आदेश दिया कि क्या परिवारकी को बीमा राशि 70 हज़ार रुपए का भूमितन सन्दर्भ 1.5.98 से अदायगी तक 12 प्रतिशत वार्षिक व्याज की दर से करे तथा परिवाद व्यवहार एक हज़ार रुपए भी परिवारकी को अदा करें।

प्रकरण के अनुसार परिवारकी विभाग यूरी के पत्र के राजस्थान आवासन मंडल की कल्पना योजना में मनन आवंतन के संबंध में पंजीकरण हेतु आवेदन पत्र प्रस्तुत किया था। योजना के अंतर्गत देरावर की परिवारकी के पत्र का पंजीकरण अवस्था के रूप में देखा हो गया।

योजना के शासन के अनुसार अवस्था के देरावर पर उसके विभिन्नों को आवंतन दिया जाने वाले मनन में बीमा राशि के समायोजन का प्राध्यापन था, परंतु परिवारकी के आवेदन पत्र में विशेष राजस्थान आवासन मंडल ने बीमा राशि के 70 हज़ार रुपए का समायोजन नहीं किया था।

मरी दिहिनी झाड़ू लाख की 

जिला उपभोक्ता संरक्षण मंडल, जयपुर ने एलिफेंट ओवन्स एसोसिएशन द्वारा वासिद खान और वासिद के ओर से दीया बाबिक्षा पर ओवरसुन इंडियास कंपनी को आदेश दिया कि क्या वह विभिन्न की बीमा राशि के रूप में प्रवेश वादी के 2 लाख 30 हज़ार रुपए, अदा करें।

सोसाइड ने ओवरसुन इंडियास कंपनी के माध्यम से अपने सदस्यों के कुल 75 हथियारों का तीन-तीन लाख का सम्मुख्त बीमा कराया था। वासिद खान और वासिद की हथियारों की इस दैर्घ्य मुस्तू हो गई। दोनों ने बीमा राशि का भूमितन ग्राम करने के लिए कंपनी में किया था, लेकिन कंपनी ने यह कहा है, क्या हथियार किया मुस्तू में प्रवेश रुपए, हथियारों की मुस्तू में इस्क्रेंडर ओवर कहला के कारण है, जो पाल्सर में कच्र नहीं है। मंच ने कंपनी के तर्क को ओवरसुन अचानक तथा उक्त आदेश दिया।

एल.आई.सी. दुर्घटना दरार बाय राशि का भूमितन करें 

राजस्थान राजधानी, राजस्थान ने भारतीय जीवन बीमा निगम बनाम विनियम दोहराने प्रकरण में जिला उपभोक्ता संरक्षण मंडल के आदेश को यथार्थ रखते हुए भारतीय जीवन बीमा
फ़र्म क़़तईधारित करें

चित्रोदय जिला उपभोक्ता संस्थान मंच ने एक निर्णय में प्रतिवादी फ़र्म को परिवाद व्यब
ब प्रतिपक्ष के रूप में डेढ़ हजार रुपए एक माह के भीतर परिवादी को देना तथा कूलर ठीक करने
के आदेश दिये। प्रकरण के अनुसार जार्डिन निवासी सुशीला देवी सेन ने मंच में परिवाद प्रस्तुत
किया। परिवाद के अनुसार उसने कारावास स्थित पायल फ़र्नीचर नामक फ़र्म से 6 हजार 990
रुपए में कूलर खरीदी था। फ़र्म 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 फ़र्म ने कूलर ठीक नहीं किया था।

पारले कंपनी क़तईधारित करे

चांदपोरा बाहर सीकर हादस निवासी सिवाराम अटलिया ने पारले कंपनी के पांच
सी ग्राम के बिस्कुट के दो पैकेट 36 रुपए में खरीदे। पर लालर उसने जो बिस्कुट अपने
पीत को दिया। आपा बिस्कुट खाने पर उसके पीत को उल्टिया होने लगी। बिस्कुट को
देखा तो उसने मार हुआ कौरकर फंसा था। उसने हंगाम डॉक्टर को बुलाकर बच्चे को
दिखाया। डॉक्टर की फौर्नी व दब आदि में पांच थी सी रुपए खरीद गए।

परिवादी ने कौरकर बाले बिस्कुट के फोटो लिए तथा जानकारी पारले कंपनी को
दी। जिन्दिक कंपनी ने इस पर ध्यान नहीं दिया तथा कहा कि ये बिस्कुट किसी हूजरीकेत
कंपनी का उत्पाद है तथा परिवादी के पीत के बिस्कुट खाने से कोई कुरान को आदेश नहीं किया
गया। इस पर परिवादी ने जिला उपभोक्ता संस्थान मंच, जयपुर
(प्रथम) में कंपनी के बिस्कुट बाद दायर किया। मामले की सुवाइ के बाद मंच ने निवासी मुद्दे
स्थित में, पालन प्रोडक्शन लिमिटेड को आदेश दिया कि वो 40 हजार रुपए क़तईधारित के
रूप में मंच में जमा कराएं।

कोरियर कंपनी करे क़तईधारित

आचेवन- पत्र नहीं पहुंचाने के मामले में जिला उपभोक्ता संस्थान मंच जयपुर (प्रथम) ने एक
corriyar कंपनी को क़तईधारित देने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखा एवं

CUTS
International

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 49
सदस्य पुख्राज सालेचा ने यह आदेश परिवारदी बांटे बिहारी शर्मा के मामले में दिया। परिवारदी की विकास थी कि वह अपनी पूजी को मध्य प्रदेश से प्रथम वर्ष की परीक्षा दिलाना चाहते थे। उसके दसवीं एवं बारहवीं कक्षा की मूल अंक तालिका, प्रमाण-पत्र एवं अन्य प्रस्ताव भिसवाने के लिए जयपुर के एम.आई. रोड स्थित एक कोरियर कंपनी को लिफाफा दिया गया, लेकिन कंपनी ने यह लिफाफा न माना था। स्वास्थ्य स्वास्थ्य पर पहुंचाया एवं न ही मूल प्रमाण-पत्र लीया। निकटक का कहा था कि परिवारदी का लिफाफा एवं अन्य आयुक्त वैश्व सहित रास्ते में गुम हो गया था, इस कारण परिवारदी का लिफाफा नहीं पहुँच सका। सुनवाई के बाद मंच ने कंपनी के प्रवास को मानसिक सत्ता एवं परिवार के तीर पर परिवारदी को तीन हजार पचीस रुपए अदा करने के आदेश दिए।

फोटो स्टूडियो हजार भरे

जयपुर जिला उम्मेदका संख्या मंच (प्रथम) ने फोटो बनाकर नहीं देने के एक मामले में चावली बजार स्थित एक स्टूडियो से प्रायोगिक सीतारा शर्मा को फोटो की राशि 16 रुपए, लौटाने और 500 रुपए का हजारा चुकाने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष भीमसेन लेखना और सदस्य पुख्राज सालेचा ने कहा है कि अगर परिवारदी दूसरी फोटो खिचबाए तब भी स्टूडियो मालिक उसे 500 रुपए का भुगतान करे।

यात्रा कंपनी शत्तीयता करे

तीर्थ यात्रा पर जाने के लिए ऐतिहासिक राशि देने के बाद नहीं बजार से सभी मामले में कठौती के आदेश दिए गए हैं। यह निर्णय जिला उम्मेदका संख्या मंच जयपुर, प्रथम के अध्यक्ष भीमसेन लेखना एवं सदस्य पुख्राज सालेचा ने जयपुर स्थित अंतर इंडिया तीर्थ यात्रा कंपनी के मामले में सुनवाई। परिवारदी खड़े हुए हर एक की शिकायत थी कि उस से मां की अस्थियां गंगा में रिहाई किया जा रहा, तथा अन्य तीर्थ स्थानों पर होते हुए वापस बारह छोड़े देने के लिए कंपनी को चार हजार रुपए अदालत दिया था। वह तीर्थ को भी निर्लिप्त एक 'हुए हर', लेकिन बस नहीं आई। सुनवाई के बाद मंच ने कंपनी को ऐतिहासिक राशि बाहर प्रस्ताव न्याय के साथ वापस दे दिया एवं परिवार तथा तीर्थ स्थलों की तीन हजार हजार रुपए पर तीर्थ यात्रा करने के आदेश दिए।

दो रुपए ज्वादा लेना पाँच सी गुना भारी पड़ा

देखेकर को उसके द्वारा पाकिस्तान के लिए निर्घटित शुल्क से दो रुपए ज्वादा लेना पाँच सी गुना भारी पड़ा। प्रकाश के अनुसार शांति सोनी पिछले साल आमेर गये थे, यहां उन्होंने नए द्वारा निर्घटित पानी स्थल पर अपना खुद खा किया। देखेकर ने तीन रुपए की बजाय पाँच रुपए बसून दिये। परिवारदी शांति सोनी ने उन्हें देखेकर के विरुद्ध जिला उम्मेदका
संस्करण मंच (प्रथम) में बाद दायर किया। मंच के अध्यक्ष भीमराज लेखरा और सदस्य पुखराज सालेचा ने मामले के सुनवाई के बाद ठेकेदार को पांच सी रूपे, श्रीमती और पांच सी रूपे, परिवार व्यक्ति परिवार 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 रूपए अधिक वसूलने पर 505 रूपए देने पड़े

हमाराम के जिला उपभोक्ता संस्करण मंच ने धारावधारी के एक फ़रम से, जगदीश प्रसाद सुनील कुमार को पांच रूपए अधिक वसूलने पर परिवार को 505 रूपए, अदा करने का आदेश दिया। परिवारी सुखविन्द्र सिंह ने उस फ़रम से देसी घर और अन्य सामान खरीदारा था।

फ़रम ने एक लीलाओं पर पांच रूपए अधिक वसूल दिए तथा कारण पूछे पर संस्कर्तजनक जवाब नहीं दिया। इस पर परिवारी ने उपभोक्ता मंच में बाद दायर कर दिया। मंच ने साध्यों के आपात पर इस फ़रम का सेवा दोष माना तथा उक्त आदेश दिए।

दो रूपए की हिंग की गोली, झड़ हजार की पड़ी

जयपुर जिला उपभोक्ता मंच ने दो रूपए के पाँच में हिंग की गोलियां कम निकलने पर निर्माता कंपनी को झड़ हजार रूपए का जुर्माना अदा करने का आदेश दिया। प्रकरण के अनुसार जयपुर के सुनील कुमार अन्याय ने झड़ हजार रूपए कम निकली की गोली की 10 पाउंड खरीदी। उनमें से चार पाउंड में गोलियां कम निकली।

इसके बाद सुनील ने सीताराम बाजार स्थित अमृत मेडिकल स्टोर के मालिक से इसकी शिकायत की, लेकिन उसके संस्थापक की गलती बताकर उसे दात मानता था। बाद में सुनील कंपनी के हॉटल से मिला तो उसने भी वह कहते हुए दात दिया कि कंपनी जैसा माता भेजती है, उसका सप्ताह करता है।

पी.सी.ओ. धारक के क्षेत्रपति

जयपुर के मुख्य लाल ज्ञाती ने जिला उपभोक्ता संस्करण मंच को अपने परिवार में बताया कि को उन्होंने चावल दायर स्थित दुकान संख्या 120 पर देखा शराब के बाद पावट, थानागाजी में रहने वाले अपने पत्रकार को फोन किया था। ज्ञाती ने 505.39 रूपए बात की। निर्माता 120 सेकेंड के पल के हिसाब से 5 कॉल बनती है।

झालानी की शिकायत थी कि दुकानदार ने मशीन में गड़बड़ी कर प्लस रेट 505.39 रूपए के स्थान पर 50 पैसे का निकाल कर रही थी, जिसके कारण पांच कॉल से बड़कर 17 कॉल हो गई। परिवार की आरोप था कि वास्तव में उसका बिल 8 रुपए 30 पैसे का ही बना था, लेकिन दुकानदार ने उसे 21 रुपए 42 पैसे का निकाल कर दिया। सुनवाई के बाद उपभोक्ता संस्करण मंच ने दुकानदार को दोपो मास्टर होगा, अधिक वसूल ई होगा 12 रूपए 30 पैसे 12 पसीटी की दर से व्याप सहित अदा करने और परिवार व्यक्ति के 1000 रुपए देने के निर्देश दिए।

CUTS

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 51
ग्राहक बड़ा मुल्य देने को बाध्य नहीं

जिला उपभोक्ता संस्करण मंच जयपुर (प्रथम) ने बादी रामबीरलाल मामोडिया की ओर से अपने दावे एक वाद का निष्पादन करते हुए फेसला दिया कि उपभोक्ता द्वारा पूरी कीमत चुकाने के बावजूद कंपनी यदि आपूर्ति नहीं करे और वाद में कीमत बढ़ जाए, तो उपभोक्ता बड़ी हुई राशि चुकाने के लिए बाध्य नहीं है।

उक्त प्रकरण में मामोडिया ने मार्केट ऑफरी खरीदने के लिए पूरी कीमत के रूप में लाख 62 हज़ार 650 रुपए जमा कराए थे। डीलर ने उन्हें गाड़ी बाद में छोड़ी। उस बंड की कीमत 12 हज़ार 700 रुपए बढ़ गई। डीलर ने उससे बड़ी हुई राशि के साथ-साथ बड़ी हुई राशि पर रचनाःस्वामी और अन्य शुल्क भी बहुत लगा। मामले की सुनवाई के बाद मंच ने बादी के पक्ष में निर्णय देते हुए बसूली गई बड़ी हुई कीमत वापस उपभोक्ता को भुगतान करने के आदेश दिए।

भविष्य निधि की राशि मय व्यापार चुकावे

जिला उपभोक्ता संस्करण मंच सराइ माघोपुर ने अपने एक फैसले में 22 देनिक वेतन भोगी श्रमिकों को उनके भविष्य निधि के खाते में जमा राशि, व्यापार वृत्त राशि 300 रुपए प्रति राशि का मानक वक्तव्य अदाय और एक टेक्ज़र्ट के माध्यम से स्वतंत्र गैस प्लाट बनाने के आदेश दिए। प्रकरण के अनुसार वे श्रमिक एक देवेकार के मााँक इंडेवर गैस प्लाट में कायम कर।

टेक्ज़र्ट द्वारा इन श्रमिकों के भविष्य निधि के खाते में नियमानुसार राशि जमा नहीं करवाने के मामले को श्रमिकों द्वारा कृत्यपूर्व लीगल हेल्प सोसाइटी, सराइ माघोपुर और हरीग्रासाद योगी के माध्यम से जिला उपभोक्ता संस्करण मंच में प्रस्तुत किया था।

गैस कनेक्शन नहीं देने पर हरज़ाना

जिला उपभोक्ता संस्करण मंच, चितौड़गढ़ ने उपभोक्ता मोड़ लाल टेक्ज़र को बिक्री बढ़ी सूचीबद्ध गैस कनेक्शन नहीं देने पर अपने लाख रुपए सहकारी उपभोक्ता मंडल, राज्य भारत और उपभोक्ता अधिकार अधिकारियों को दोषी मानते हैं। उम भारतीय नील्स आमर्टिस्क कॉर्पोरेशन के दोषी मानते हैं और अन्य शुल्क भी बहुत लगा। मामले की सुनवाई के बाद मंच ने बिक्री में चुराई कर अदाय दिया। जिला उपभोक्ता संस्करण मंच ने अपने दावे में अदायविल रूप से दावा करते हुए उनके सेवा का दोषी मानते हैं जिला मंच के आदेश की पालन करने का निर्देश दिया।

52 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
ताकि न रहे शक की कोई गुंजाई

शोध उपभोक्ता अदालत के एक ताजा फैसले ने यह बताते उदाहरण की है कि देश में स्वरूप आमूमण की हालालकिंग को अनिवार्य करने की कितनी ज्यादा जरूरत है। यह सुझाव भी दिया गया है कि जब तक हालालकिंग अनिवार्य नहीं कर दी जाती, सरकार को समुचित दिशा-निर्देश जारी करने का पाय-पाय कराए, और सभी ज्वेलर्स के लिए हर ज्वेलर पर इस्तेमाल सोने की गुंजाई को अंकित करना अनिवार्य कर देना चाहिए। उपभोक्ता अदालत का सोच है कि जब तक हालालकिंग अनिवार्य नहीं कर दी जाती, कम से कम ज्वेलर्स के लिए ऐसे निशान चमक कर देने पर दर्ज सोने की गुंजाई और असलितता 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. शरण की शिकायत पर दिया। श्री शरण ने हालालकिंग के अस्तित्व में आने से पहले 16 दिसम्बर, 1979 को 2700 रुपए में सोने की एक अंगूठी खरीदी थी। ज्वेलर ने शरण को यह यकीन दिलाया था कि अंगूठी में 23 कैरेट सोना इस्तेमाल किया गया है। किंतु शरण को अंगूठी की वापसी खरीद दी गई थी। ज्वेलर के मुनाफाबंद अंगूठी वापसी पर मूल कीमत का केवल 80 फीसदी ही अदा करना। इस शरण से सर्वसाधारण पर शरण ने अंगूठी की टेस्ट के लिए व्यापारी जूलियन लेकोर्टी भेजा। तैल एपोट के मुनाफ़क वह 23 कैरेट दाबे के विशेषता 21 कैरेट की ही थी। ज्वेलर ने इस पर गुंजाई को नापने के तीर-तीरों पर ही स्वालिया निशान लगा दिया। अंगूठी की वापसी पर कम कीमत देने का कारण अंगूठी को कम गुंजाई नहीं, बल्कि उसे बनाने के चार्ज, सेल्स टेस्स, वेस्टेज और कैपर व अन्य मिश्र पाठुओं पर उनके द्वारा किये गए खर्च के एक्स में है। भौगोल की जितना उपभोक्ता शिकायत निर्वाचन फोर्म ने ज्वेलर को न केवल शरण को दी गई अंगूठी के एक्स में 23 कैरेट की अंगूठी देने की कहां, बल्कि पांच हजार रुपए का मुआवजा देने का भी निर्देश दिया।

राष्ट्रीय आयोग ने ज्वेलर को भविष्य में ज्वेलरिय पर सोने की गुंजाई के दाबे को अंकित करने की कहां। आयोग ने कहा कि जाहिरात पैर शरण को उपभोक्ता को संकल्प देने के लिए इस दिशा में कदम उठाने की जरूरत है, क्योंकि कहीं भी उचित आमूमण की खरीद-परोसत में उपभोक्ताओं के हिस्सों से खिलाड़ रह रहा है। अप्रैल 2000 में हालालकिंग के अस्तित्व में आने के बाद देशभर में महज 10 शहरों में 17 हालालकिंग केंडर हो और केवल 750 ज्वेलर्स पंजीकृत है। ऐसे में 90 फीसदी ज्वेलर्स सोने की गुंजाई के मामलों में उपभोक्ताओं को ठप्पे हैं। उम्मीद रही कि उपभोक्ता अदालत के फैसले के बाद सरकार इस दिशा में तेजी से कदम उठाने हुए हालालकिंग को अनिवार्य कर देगी।

CUTS International
राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 53
सावधि जमा नहीं दी अब क्षतिपूर्ति करें

सावधि जमा राशि नहीं देने के मामले में जिला उपभोक्ता संस्थान मंच (प्रत्य) ने सूर्य सिक्कोरिटी एंड फाइनेंस लिमिटेड को क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए। मंच के अध्यक्ष एवं सचिव ने यह आदेश परीवार की राशि एवं स्वार्थ राशि के परीवाद पर सुनवाई के बाद दिया।

विषय की ओर से मंच के समक्ष कोई उपस्थित नहीं हुआ। सुनवाई के बाद मंच ने सेवा में कमी मानते हुए विषय को तीनों एफ.डी.आर. के 45 हजार रुपए देने तिथि से 12 फीसदी वाणिज्यिक ब्याज की दर से एक माह में अदा करने के आदेश दिए।

फाइनेंस कंपनी के कटाओ में

भुगतान के लिए बैंक में चैक लगाए, बिना ही नेगोशिएशन इन्स्ट्रेंचर एकट के तहत नोटिस जारी करने पर जबपि जिला उपभोक्ता मंच द्वितीय ने परीवाद व्यक्ति सहित एक हजार 500 रुपये क्षतिपूर्ति अदा करने के आदेश दिए।

परीवार की बोगेश कुमार खण्डेल्वाल ने उपभोक्ता संस्थान मंच से शिकायत की कि उसने दो एक्सोटिकक्स फाइनेंस से निकी रुपए लिया था, जिसके भुगतान के लिए उसने फाइनेंस कंपनी की चैक जमा कर दी थी। विषय के कुछ कानून अनुसार ही नहीं किये जा सकते अन्य परीवार के खिलाफ विधिक नोटिस जारी कर दिया।

एक वर्ष खराब किया विश्वविद्यालय जुम्मा दे

गूणात्मक नित्य जिला उपभोक्ता संस्थान मंच में वीज्जामाला निवासी सुरेंद्र शर्मा की पूरी लीला शर्मा के शिकायत की कि उसने वर्ष 2000 में वर्तमान महावीर खुला विश्वविद्यालय, कोटा में बी.एं.एम.सी. पाद्यक्रम में प्रवेश लिया था। तमाम ओपनरिकल एंड पूर्ण करने के बावजूद 2001 की परीक्षा के लिए उसे एवेनेंट फार्म नहीं भेजा गया। 2002 की परीक्षा हेतु एवेनेंट फार्म भेजते समय उसे डिफाल्ट स्ट्यूडेंट ब्यांक 400 रुपए अतिरिक्त खुदक़ किया गया।

परीवार के खुलक अदा करके परीक्षा में भाग लिया, किंतु परीक्षा परीक्षा भोगी करने में किसी गड़बड़ी कर परीवार के पांच प्रस्तावों में अनुपस्थित दर्जा दिया। जिला मंच ने इसे विश्वविद्यालय के संयम को पांच प्रस्तावों में क्रम अनुसूचित दर्जा दिया। मंच में इसे विश्वविद्यालय के संयम दोष मानते हुए विश्वविद्यालय द्वारा परीवार को उससे दिये गए 400 रुपए, एक वर्ष खराब करने की एक्जेंसिय दौरे 6000 रुपए तथा 5000 रुपए, हजार रुपये सहित कुल 11,400 रुपए का भुगतान करने का आदेश दिया।
समयाओं के बारे में राजस्थान का उपभोक्ता कितना जागरूक?

उपभोक्ता संस्करण अधिनियम एवं अन्य कानून जिनके तहत उपभोक्ताओं को विभिन्न प्रकार के संस्करण प्रदान किये गए हैं, इसके बारे में जब तक उपभोक्ता को पूर्व जानकारी नहीं हो वह समयाओं से निपटने में सक्षम नहीं हो सकता। अतः उपभोक्ता की जागरूकता का आकलन करने के लिए 'कटस' द्वारा एक विस्तृत संवेदन करवाया गया, इससे विभिन्न तथ्यों के बारे में उपभोक्ताओं की जानकारी के परिणाम, जो उसका कर आए. उनका विश्लेषण निम्नप्रकार है:

• एक आयामी प्रण उपभोक्ताओं से यह किया गया कि उपभोक्ता कीन है, क्या आपको इसकी जानकारी है? इस संबंध में बहुत ही उत्साहवर्धक परिणाम सामने आये, जिसमें 92.90% फीसदी उपभोक्ताओं ने इसकी जानकारी निहोना व्यक्त किया, जबकि 7.10% फीसदी व्यक्ति ऐसे रहे जिन्हें यह भी पता नहीं था कि वास्तव में उपभोक्ता कीन है?

• उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको उपभोक्ता संस्करण अधिनियम, 1986 के प्रावधान एवं संशोधन की जानकारी है?

विश्लेषण करने पर पता चला 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 अंशिक जानकारी होना बताया।

• उक्त प्रश्न के विषय में आगे जागरूकता बढ़ाने हेतु उससे पूछा गया कि यदि उपभोक्ता मंच के संबंध में आपका जानकारी है तो यह बताए कि क्या आपने कभी कोई बाद उपभोक्ता मंच में दायर किया है? इसके उतर में 71% फीसदी लोगों ने कोई बाद दायर नहीं किया जाना बताया तथा मात्र 21.89% फीसदी व्यक्ति ने ऐसे बाद दायर किये हैं। जबकि 7.11% फीसदी व्यक्तियों ने कोई बाद नहीं दिया।

• उपभोक्ता मंचों की कार्यवाही के संबंध में यह प्रश्न पूछा गया कि क्या आप उपभोक्ता परीक्षाओं की सुविधा हेतु बनाए गए विभिन्न स्टार्टा/मंचों की कार्यवाही से संतुष्ट हैं?

इसके उतर में 33.73% फीसदी व्यक्तियों ने संतुष्ट होना बताया तथा 27.22% फीसदी इससे राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 55
आशिक रूप से संतुष्ट थे। वहीं 27.22 फीसदी ने पूर्णरूप से असंतुष्ट होना जाहिर किया। जबकि 11.83 फीसदी व्यक्तियों ने उत्तर दे हैं रंचना नहीं दिखाई।

• उपरोक्त प्रश्न के क्रम में आगे वह प्रश्न किया कि यदि आपने कोई बाद दायर किया है, तो क्या आप मंच द्वारा दिये गये निर्णय से संतुष्ट है? 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 मुश्किल नहीं समझा।

• उपभोक्ता संघर्ष कानून के प्रावधानों के संबंध में उपभोक्ताओं से वह पूछा गया कि क्या आप कानून के अन्तर्गत निर्धारित प्रावधानों से संतुष्ट हैं? इस संबंध में 43.20 फीसदी व्यक्तियों ने उपन्यास प्रावधानों से संतुष्ट जाहिर की तथा 21.30 फीसदी व्यक्ति इससे आश्चर्य तीर से संतुष्ट थे। जबकि 26.63 फीसदी व्यक्ति मौजूदा प्रावधानों से बिलकुल संतुष्ट नहीं थे। वहीं 8.87 फीसदी ने इस बारे में कोई उत्तर नहीं दिया।

• उपभोक्ता नायाबी में दादार बाद के संबंध में वह प्रश्न पूछा गया कि उपभोक्ता कानून के तहत दादार परिवार में निर्णय दिने 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 पृष्ठ की, 4.14 फीसदी ने 120 दिन में निर्णय होने की पृष्ठ की, 8.28 फीसदी ने 1 वर्ष में निर्णय होने की पृष्ठ 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 आपने कोई बाद 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।

• इसी कहानी में आगला प्रश्न उपभोक्ताओं से वह पूछा गया कि क्या आपने केन्द्र/राज्य/ जिला उपभोक्ता संस्थान परिषदें 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 आपने उपभोक्ता संस्थान अधिनियम की परीक्षा के अन्तर्गत अदालत वाले अन्य अधिनियमों की भी जानकारी है? वर्तमानत्त्व में 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 अश्चिर्य जानकारी होना जाहिर किया। जबकि, 3.55 फीसदी व्यक्तियों ने कोई उत्तर नहीं दिया।
करते हैं। 10.65 फीसदी लोग वस्तु खरीद लेते हैं। जबकि 55.62 फीसदी लोग इस पर कोई कार्यकाल नहीं करते।

- क्या आप डिविज़न बैंड पैक पर निर्माण तिथि एवं अवधि समाप्ति तिथि देखते हैं? इस प्रश्न के उत्तर में 82.84 फीसदी व्यक्ति जानकार थे और जबकि 13.60 फीसदी लोग डिविज़न बैंड 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 डिविज़न बैंड पैक पर उक्त विवरण अंकित नहीं होता है तो क्या कार्यकाल 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 चाहीं गई कि वस्तु खरीदते समय क्या वे माप-तील आदि को देखते हैं? 89.84 फीसदी लोगों ने इसका हार्मॉनियम उत्तर दिया जबकि मात्र 7.10 फीसदी लोग माप-तील को नहीं देखते। 2.96 फीसदी लोग इस प्रश्न का जवाब नहीं दे सके।

- उपभोक्ताओं से पूछा गया कि क्या आपको वार्ता एवं माप कानून की जानकारी है? यह पता चला कि 62.13 फीसदी लोग इस वार्ता के माप कानून के जानकार है तथा 35.50 फीसदी लोग इस कानून 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 में समस्त 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।

- माप तील में कमी होने पर आप क्या कार्यरत करते हैं? इस प्रश्न से यह तय होता आया कि 40.24 फीसदी लोग ही कानून के तहत कार्यरत कर पाते हैं। 28.99 फीसदी काही कार्यरत नहीं करते, जबकि 29.59 फीसदी लोग इसकी कोई कार्यकाल 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 आश्चर्य 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 आश्चर्य 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 परिवारों के मामले में अधिनियम की सेवा लेना आवश्यक या उचित है? इस संबंध में 45.56% फीसदी उपभोक्ता इस बात से सहमत हैं कि उपभोक्ता न्यायालयों में कक्षीत्र की सेवाएं ली जाएं। 36.09% फीसदी लोग कक्षीत्र 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 है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में किसी नक़द की बनी है, जबकि 14.79% फीसदी लोग पूर्ण रूप से तथा 15.38% फीसदी आश्चर्य रूप से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में अनेक खामियों से अवगत हैं।

![Pie Chart: Percentage Distribution of Responses](image)

सवें के कुछ मुख्य सवें के विश्लेषण के आधार पर आवश्यक उपभोक्ता संरक्षक नवनीती
अध्याय-3

सरकारी प्रयास और उपभोक्ता कार्यवाही

उपभोक्ता हित में सरकारी प्रयास

उपभोक्ता संरचना अधिनियम 1986 के तहत अपेक्षित बि-सतरीय व्यवस्था के तहत राज्य सरकार ने राज्य आयोग, जिला मंच, राज्य उपभोक्ता संरचना परिषद एवं जिला उपभोक्ता संरचना परिषद की स्थापना की है। जिनके कार्यों की वास्तविक स्थिति अध्याय 3, के-डी सरकार के उपभोक्ता मामलाता विभाग एवं राजस्वत सरकार खाता नगरिक आयुक्ती और उपभोक्ता मामले विभाग के पत्र जिन्होंने प्रतियां यहां छापी जा रही हैं, में दर्जाती है।

राजस्वत सरकार द्वारा उपभोक्ता हितार्थ लिए एवं याचिकाओं के सम्बन्ध में 'कट्स' संरचना द्वारा जानकारी प्राप्त करने हेतु राजस्वत सरकार के खाता नगरिक आयुक्ती और उपभोक्ता मामले विभाग को पत्र लिखा गया जिसमें उपभोक्ता संरचना से सम्बन्धित विभिन्न मुद्दों पर वर्तमान स्थिति का उल्लेख करने को कहा गया था। विभाग ने अपने पत्र निम्नांक 8 फरवरी 2005 द्वारा प्रेषित उत्तर

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

राजस्वत में उपभोक्ता की स्थिति से बुझ दिखने में उपभोक्ता ग्राहकों के सम्बन्ध में ‘कट्स’ के पत्र के उत्तर में भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाता और सार्वजनिक विभाग मंत्रालय ने अपने पत्र संख्या 16(1) 2005-पौ' वर्ष दिनांक 12 जनवरी, 2005 के द्वारा उल्लिखित कि राज्य आयोगों एवं जिला मंचों को आधार दान एवं उन्हें भी दृष्टि दर्शाने उनके उत्तर कार्यक्रम की विभेदित राजस्वत सरकारों के संघ राजस्वत सरकारों की है।

इस सरकारी की एवं पद्धति की निगरानी और आधार दान के पूर्वीकरण के लिए भारत सरकार द्वारा उल्लिखित कि वर्तमान उत्तर के परिप्रेक्ष्य उन्हें दृष्टि दर्शाने उनके उत्तर कार्यक्रम की विभेदित राजस्वत सरकारों के संघ राजस्वत सरकारों की है।

1. उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप एजेंसियों के अभाव के राज्य भारत के क्षेत्रों के अभाव जंगने के राज्य के राज्य के प्रांतों की संख्या प्रदान के लिए केंद्र सरकार द्वारा उन्हें 61.80 रुपये एवं के एक वर्ष अद्यावधि में किया गया है। ब्रेक सरकार दबाव के अव्यवस्थापन दुनिया के विकल्प के लिए इसका उद्देश्य उपभोक्ता करने हेतु राजस्वत की विशेष राजस्वत पर विचार इत्यादि गति दी गई है।
2. राजस्वत उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप आयोग के जरूरत, उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप एजेंसियों के कार्यक्रम की निगरानी की जताई है।
3. राज्यों एवं राजस्वत के संवेदन-सम्पर्क पर उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप एजेंसियों में अभाव का विवाद के संबंध में अभाव राजस्वत के खाते के प्रांतों की भावना के लिए राजस्वत द्वारा उल्लिखित के लिए उन्हें अभाव के एक वैश्विक तैयार राजस्वत का अनुरोध किया गया है।
में जो मुख्य मुद्दों पर स्पष्टता सप्त की है, इस पत्र की हबहुँ प्रति उपमोक्तकाओं की सूचनावर्ग इस पुनर्लेख में छापी जा रही है:

राजस्थान सरकार

खान मानविक आर्थिक और उपमोक्तका मानते विभाग

क्रमांक ए.वी.०५(७) २००५-२००६/१२-२०

जबाबदृश दिनांक १३-२-२००५

निदेशक,
कंचनपुर युनिट एड डे सी कोर्ट,
भवन २२२, मानक मार्ग बनारसी जम्मू,

विभाग: राजस्थान में उपमोक्तका की स्थिति

प्रसङ्ग: आयका पत्र क्रमांक जो. ४१(12)/३५५२ दिनांक 20.01.05

महत्त्व,

राजस्थान में उपमोक्तका की स्थिति के बारे में आप द्वारा रिपोर्ट तैयार करने के लिए विभाग से सूचना नहीं चाहिए गई है। इस संबंध में विभाग में उपलब्ध सूचना के अनुसार जानकारी निम्न प्रकार है—

1. वर्तमान में राज्य उपमोक्तका संख्या परिशिष्ट के अनुसार कोई कार्य दर अनिश्चित नहीं है। राज्य उपमोक्तका संख्या परिशिष्ट की तैयारी वैज्ञानिक वैकल्पिक दल में दिखे गये पर्यायों के अनुसार राज्य में तीन कार्य दर बनाये गये थे किन्तु उनसे वैज्ञानिक नहीं होकर के कारण उनके द्वारा कोई अनुशासन प्रस्तुत नहीं की गई। राज्य उपमोक्तका संख्या परिशिष्ट के पैसेंजर्स की नथियां संबंधित हो जाने के कारण राज्यसरकार स्वयं ही संभाल ले गये।

2. राज्य में प्रयोग रचनाओं (Testing Laboratories) के बारे में विशेषता जानकारी विभाग का साधन विभाग तथा भारतीय मानक सूची से प्राप्त की जा सकती है।

3. लागू मान (Legal Metrology) के संबंध में जानकारी विभाग का निम्न प्रकार है—

4. विभाग द्वारा जारी मानविक अधिकार पत्र की प्रति संख्या है। अन्य विभागों के नामक अधिकार पत्र प्राथमिक मूल्य विभाग अवधि संबंधित अभिव्यक्ति से सीधे ही प्राप्त किये जा सकते हैं।

5. विभाग द्वारा जारी मानविक अधिकार पत्र पार्सल्जनक विभाग प्राप्त की संख्या है। तथा उपमोक्तका संघ द्वारा समेत नहीं है।

6. राज्य कार्यालय एवं विभाग नेत्रों में विधि प्रभाव प्राप्तकारों की संख्या के बारे में जानकारी दरकार राज्य दरकार उपमोक्तका संख्या परिशिष्ट में जबाबदृश दिनांक १३-२-२००५

7. राज्य में जबाबदृश सद 2004-05 के प्रायोगिक में ही राज्य जीवन भारतीय/ उच्च मानविक अधिकार विभागों में वे दौर से उपमोक्तका कार्य गतिविधियों के दौरान उपलब्ध नहीं हैं। प्रावधान कार्य के संबंध में राजस्थान सरकार ने अपने शीर्ष से तीन महीने कपड़े की राहि उपलब्ध कराई है। यह योजना भारत सरकार द्वारा प्राप्त नहीं है तथापि अभी तक मार्ग सरकार से इस मत में नई राहि प्राप्त नहीं है। उपमोक्तका संघों में उपमोक्तका संख्या संबंधित जानकारी नहीं को प्राप्त कराई जा रही है।

राजस्थान में उपमोक्तकाओं की स्थिति / 61

CUTS International
8. राज्य में सभी नितंबों में जिन उपमुख्य तथा उपमुख्य तरंगें एवं राज्य स्तर पर राज्य उपमुख्य संकल्पना तथा उपमुख्य संकल्पना तत्व में प्रस्तुत अवरोध पायी है। राज्य उपमुख्य संकल्पना तत्व या अवरोध की जा सकती है। परिभाषा में मूल न्यायिक तथा अन्य संबंधी लागू निर्देशनों के अनुशरण से ही उपमुख्य संकल्पना तत्व निर्देशन की कार्यवाही की जाती है।

9. राज्य में उपमुख्य क्षेत्रों के संकल्पना एवं संस्थानों के जिलों से उपमुख्य तथा उपमुख्य तरंगें संकल्पना संबंधी विभिन्न विधिविधियों के संबंधों के लिए राज्यस्तर उपमुख्य क्षेत्र तथा संस्थान समिति का गठन किया गया है। प्रमुख शाखा संबंधी खाद्य पुरस्कार विभाग इस समिति के अध्यक्ष है। राज्य में उपमुख्य क्षेत्र दोहरण की विधि द्वारा सहायता समिति के कॉन्सेप्ट में ही उपमुख्य क्षेत्र प्रस्तुत गई है। राज्य में उपमुख्य क्षेत्र तथा संस्थान निदेशकों का गठन अभी तक नहीं हुआ है।

10. राज्य में दिनांक 22-12-04 को उपमुख्य क्षेत्र में स्वरूपित किया गया है।

11. सर्जनात्मक विवाद अनुसार याचिका को प्राथमिक क्रम में दिनांक 22-12-04 को राज्य में सर्जनात्मक विवाद पदार्पण करने के लिए विचार प्रक्रिया के अन्तर्गत राज्य में जिलों से उपमुख्य क्षेत्रों एवं उपमुख्य क्षेत्रों को विभिन्न संबंधित निर्देशनों के अनुसार प्रस्तुत किया गया है।

12. राज्य सर्जनात्मक विवाद प्रक्रिया में संकल्पना के माध्यम से विभिन्न विधिविधियों तथा उपमुख्य क्षेत्रों के अन्तर्गत अन्य संबंधित विधियों के अनुसार राज्य सर्जनात्मक विवाद का ‘उपमुख्य क्षेत्र’ नामक क्रम के अनुसार कार्यरत की गई है। 26 अगस्त 2004 को सर्जनात्मक विवाद प्रक्रिया में संबंधित विधियों के अनुसार सर्जनात्मक विवाद के अनुसार उपमुख्य क्षेत्र में स्वरूपित किया गया है। इस संबंधित विधि के अनुसार सर्जनात्मक विवाद के अनुसार उपमुख्य क्षेत्र में स्वरूपित किया गया है।

13. उपमुख्य क्षेत्रों में निरीक्षा जिलों में दिनांक 22-12-04 को राज्य सर्जनात्मक विवाद प्रक्रिया के अनुसार संबंधित विधिविधियों तथा उपमुख्य क्षेत्रों के संबंधित निरीक्षण का अनुसरण किया गया है।

महादेव,

उपसूचक (मुख्यालय)
राजस्थान सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को जागृत करने एवं खाद्य सुरक्षा की दृष्टि से चलाई जा रही योजनाओं का संक्षेप में उल्लेख निम्न प्रकार है:

### 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 व्योरा निम्न प्रकार है:

(अ) **राजस्थान टिकट योजना**

सार्वजनिक वितरण प्रणाली को सुदृढ़, अधिक प्रभावी एवं उन्मादी बनाने तथा असांतोष योजना, अन्योंदेव अत्यद्वितीय राशि कार्ड योजना को वितरित किया, जाने वाले खाद्यावली को लक्षित समूह तक पहुंचाने के उद्देश्य से राज्य सरकार ने राजस्थान टिकट योजना लांच की है। इस योजना के तहत राशि कार्ड धारकों को खाद्य एवं नागरिक आयुर्विज्ञान विभाग द्वारा भुगतान कराने वाले राजस्थान टिकट प्रत्येक भुगतान व्यक्ति/परिवार को 12 माह के लिए एक साथ आवश्यक संख्या में लिलूक उपलब्ध कराये जाते हैं। इन राशि कार्ड धारकों द्वारा उचित मूल्य के तुकानों को अपने राशि कार्ड के साथ राशि टिकट प्रस्तुत करने पर ही उचित मूल्य तुकानों द्वारा खाद्य उपलब्ध कराया जाता है। विभिन्न खाद्यावली योजनाओं द्वारा जाने वाले टिकटों का विवरण निम्न प्रकार है:

<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र. सं.</th>
<th>योजना का नाम</th>
<th>विशेष विवरण</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>अत्यद्वितीय घर नाम योजना</td>
<td>प्रत्येक लाभार्थी को 10-10 किलोग्राम के 12 टिकटों की एक पुस्तिका दी जाएगी</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>अन्योंदेव अत्यद्वितीय राशि एवं बी.पी.एल. योजना</td>
<td>प्रत्येक लाभार्थी परिवार को क्रमशः: 20 किलोग्राम के 12 टिकटों टिकटों की एक पुस्तिका और 15 किलोग्राम के 12 टिकटों की एक पुस्तिका दी जाएगी।</td>
</tr>
</tbody>
</table>

राशि टिकट वितरण की व्यवस्था जितने, पंचायत संन्यास/नगर पालिका, ग्राम पंचायत व बाईं संस्था पर की जाएगी।

(ब) **फूड स्टेम्प योजना**

प्रदेश भर में किसी भी व्यक्ति अथवा उसके परिवार के सदस्यों के किसी स्वास्थ्य परिस्थितियों में खाद्यावली के अभाव में भूख की समस्या से प्रभावित पर प्रणयक एवं तात्कालिक रूप से स्ताम्प के माध्यम से उचित मूल्य की अधिकतम दुकानों से गेहूं उपलब्ध कराने की यह
एक विशिष्ट योजना है इस योजना का अक्षरांक अथवा अभाव की स्थिति से सम्बन्ध
नहीं है। ब्रिक्क योजना के लाभ सामान्य वर्ग में भी दे रहे हैं। मूल्य से पीढ़ित प्रत्येक ऐसे
परिवार को 10 किलोग्राम गेहूं का पूढ़ स्टेम तात्त्विक रूप से एक मुन्त सहायता
के रूप में एक वर्ष में एक बार ही दिया जाएगा। इस पूढ़ स्टेम के आधार पर पीढ़ित
व्यक्ति निर्धारित उचित मूल्य की दुकान से बिना कोई भुगतान किए पूढ़ स्टेम प्रस्तुत
कर 10 किलोग्राम गेहूं प्राप्त करेगा।

(स) सतर्कता समितियों का गठन
राज्य में सार्वजनिक विवाह प्रणाली के अन्तर्गत विवाह के जाने बारी नियंत्रण
करते हुए उपभोक्ताओं को समय पर तथा नियंत्रित उचित मूल्य पर उपलब्ध हो। इस पर
निवास एवं निवासी रखने एवं उचित मूल्य की दुकान के कार्य की समीक्षा हेतु
सतर्कता समितियों का गठन किया गया है। यह सतर्कता समितियों जिला, तहसील
eवं उचित मूल्य दुकान (शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र के लिए अलग-अलग) स्तर पर पीढ़ित
की गई है। तहसील एवं उचित मूल्य दुकान स्तरीय सतर्कता समिति की बैठक प्रत्येक
महीने में एक बार तथा जिला स्तरीय सतर्कता समिति की बैठक दो महीने में एक बार
आवश्यक रूप से आयोजित की जाएगी।

सार्वजनिक विवाह प्रणाली के निर्देशन के लिए गठित सतर्कता समितियों में सरकारी
प्रतिनिधियों के अतिरिक्त स्वेच्छायें संगठनों के प्रतिनिधि, नियोजित जन प्रतिनिधि
तथा महिलाओं एवं सामाजिक कार्यकर्ताओं के मनोरंजन का प्रावधान भी किया गया है।

उपभोक्ता क्लब
उपभोक्ता अधिकारों के व्यापक प्रचार-प्रसार एवं उपभोक्ता बीच जा गए रखने के उद्देश्य
से उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक विवाह मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग) भारत
सरकार ने विभागों में उपभोक्ता क्लब बनाने की एक योजना आयोजित की है। उपभोक्ता संस्करण
कानून आयोजित द्वारा संरक्षित एक क्रमिक कानून है। प्रत्येक नागरिक के लिए इस कानून
से संबंधित जानकारी प्राप्त करना बहुत आवश्यक है। समाज में संरक्षित एवं व्यापक आयोज
वाले उपभोक्ता आंदोलन के लिए देश की युवा पीढ़ी को इससे जोड़ना अपेक्षित है। अतः
विभागों में उपभोक्ता संस्करण को गति प्रदान करने एवं उनके माध्यम से उपभोक्ता आंदोलन को
वाले उपभोक्ता क्लब योजना बहुत उपयोगी है।

राज्यसभा सरकार का खाल, नागरिक आयुर्विज्ञान एवं उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ता
संस्करण से संबंधित योजनाओं की क्रियान्वयन के लिए नोडल विभाग के रूप में अपने दावियों

64 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
का निर्धारण करता है। राजस्थान प्रदेश में विभाग द्वारा प्रदेश के सक्रिय स्वच्छ उपभोक्ता संगठनों एवं शिशा विभाग के समूहित सहयोग से उपभोक्ता क्लब योजना की विनियमित की जा रही है। इसके गठन से सम्बन्धित पूर्ण विवरण निम्न प्रकार है:

(i) गतिविधियां एवं कार्य
‘उपभोक्ता क्लब’ योजना के अंतर्गत चलनेवाले विवादास्थ की कक्ष 9 से 12 में अध्ययनरत विद्यार्थियों का एक ऐसा समूह होगा जो उपभोक्ता संस्थान से संबंधित कार्यक्रमों में रूचि रखते हुए उपभोक्ता संस्थान के बारे में बांधल जानकारी प्राप्त करेगा तथा विद्यार्थियों का वह समूह उपभोक्ता संस्थान विषयक गतिविधियों की समाज में प्रसारित करने में रचनात्मक एवं सक्रिय भूमिका निभाएगा। क्लब के सदस्य उपभोक्ता संस्थान से संबंधित गतिविधियों में निष्पादित रूप से भाग लेने तथा उपभोक्ता दिवस (24 दिसंबर) एवं विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) जैसे अवसरों पर विवेचन कार्यक्रम आयोजित कर उपभोक्ता शिक्षा का व्यापक प्रसार करेगा।

(ii) जिला राजीव समन्वय समिति
प्रदेश के जिले में जिला कलक्टर की अध्यक्षता में गठित एक जिला स्तरीय समन्वय समिति गठित की जायेगी। इस समिति में निम्न सदस्य होंगे।
1. जिला शिशा अधिकारी, माध्यमिक शिशा।
2. जिला उपभोक्ता फॉरम का प्रतिनिधि
3. उपभोक्ता कलब के प्रभारी (विवादास्थ के संस्था प्रधान) में से दो प्रतिनिधियों
4. जिले के उपभोक्ता संगठनों के दो प्रतिनिधियों
5. जिला योग अधिकारी सदस्य सचिव
इस समिति की दो माह में कम से कम एक बैठक आयोजित की जायेगी।

(iii) जिला राजीव समन्वय समिति के कार्य
- उपभोक्ता कलब गठित करने के लिए विवादास्थों का चयन
- उपभोक्ता कलब के प्रभारी अध्यापकों को प्रशिक्षित करना।
- जिले के उपभोक्ता कलब के कार्य की मोनिटरिंग करना एवं उनकी गतिविधियों की समीक्षा करना।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसंबर) एवं विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) के अवसर पर जिला राजीव समन्वय कार्यक्रम का आयोजन।
- उपभोक्ता कलब एवं राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर के मध्य समन्वय।
- राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर द्वारा निर्देशित अत्य कार्य।
(iv) राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति
राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर; खाद्य व नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभाग के तत्त्वाधान 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 पदने अध्यक्ष हैं।

(v) राजस्थान उपभोक्ता कल्याण समिति, जयपुर के दायित्व
- जिला स्तरीय समन्वय समिति की दिशा-निदेशा जारी करना।
- उपभोक्ता कल्व के लिए योजनाएं तैयार करना।
- उपभोक्ता कल्व के लिए आई.ई.सी. सामीग्री तैयार करना/यथा मुद्रित साहित्य एवं अन्य प्रचार सामीग्री।
- राज्य के उपभोक्ता कल्व के कार्य की मोनिटरिंग करना।
- कार्यक्षेत्र उपभोक्ता कल्व में से शेष उपभोक्ता कल्व का चयन कर उन्हें पुष्कर्त न्यूनता।
- उपभोक्ता कल्व योजना की राज्य में क्रियान्वित की ग्रांति रिपोर्ट तैयार करना।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसम्बर) एवं विविध उपभोक्ता अधिकार दिवस (15 मार्च) के अवसर पर उपभोक्ता कल्व द्वारा आयोजित कार्यक्रमों की रूपरेखा तैयार करना।
इस समिति की बैठकें समिति के विधान के अनुसार समय-समय पर आयोजित की जायेंगी।

(vi) प्रशिक्षण कार्यक्रम:
(अ) राज्य स्तर पर
संभागीय मुख्यालयों पर कार्यक्षेत्र संख्या वैचित्र्य उपभोक्ता संगठनों के दो-दो प्रतिनिधियों एवं समस्त जिला स्तर अधिकारियों के प्रशिक्षण राज्य स्तर पर जयपुर में खाद्य विभाग द्वारा आयोजित किया जायेगा। इस प्रशिक्षण में प्रशिक्षित प्रतिनिधियों द्वारा संभाग मुख्यालयों पर उपभोक्ता कल्व के प्रभारियों को प्रशिक्षण दिया जायेगा।

(ब) संभागीय मुख्यालय स्तर पर
उपभोक्ता कल्व के समन्वय संस्था प्राधानों का प्रशिक्षण संभाग स्तर पर आयोजित किया जायेगा। संभाग स्तर पर वह प्रशिक्षण संभाग की उपभोक्ता संस्था के क्षेत्र में संख्या स्तर संस्था के सहयोग से आयोजित किया जायेगा।

66 / राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति
राज्य स्तर पर प्रशिक्षित व्यक्ति संभागीय मुख्यालय पर प्रशिक्षण प्रदान करेंगे। प्रत्येक संभागीय मुख्यालय पर उस संभाग के जिलों के चयनित विभागों के प्रभारी को प्रशिक्षण दिया जायेगा। संभागीय मुख्यालय के जिला राज्य अधिकारी इस प्रशिक्षण कार्यक्रम के प्रभारी होंगे।

राज्य स्तर पर जिन संस्थाएं प्रशिक्षण का कार्य समभत करायेगी -

<table>
<thead>
<tr>
<th>संभाग</th>
<th>प्रशिक्षण प्रदान करने वाली स्वीकृत उपभोक्ता संगठनों का नाम</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>जयपुर</td>
<td>कन्नूर एक्सट्रा एंड नेटवर्क सोसाइटी - कैन्स</td>
</tr>
<tr>
<td>अजमेर</td>
<td>अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा, अजमेर</td>
</tr>
<tr>
<td>बीकानेर</td>
<td>उपभोक्ता संस्थान समिति, बीकानेर</td>
</tr>
<tr>
<td>कोटा</td>
<td>कन्नूर बुनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी - कॊटा, जयपुर</td>
</tr>
<tr>
<td>जोधपुर</td>
<td>उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति, जोधपुर</td>
</tr>
<tr>
<td>उदयपुर</td>
<td>मार्गदर्शन समिति, उदयपुर</td>
</tr>
</tbody>
</table>

केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष

यह कोष राज्य स्तर विभाग द्वारा स्थापित किया गया है, इसका प्रचालन उपभोक्ता मामलों विभाग, खाद्य और उपभोक्ता मामलों मंत्रालय द्वारा किया जाएगा। उपभोक्ता कल्याण कोष का उद्देश्य उपभोक्ताओं के कल्याण को प्रोत्साहन तथा संरचना देना तथा देश में, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, स्वीकृति उपभोक्ता आयोग को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता देना है।

किसी एक व्यक्ति कल्याण आयोग पर सहायता की कुल राशि 5 लाख रुपए से अधिक नहीं होगी। सहायता अनुमोदित लागत के 90 प्रतिशत तक सीमित होगी। किसी आय्यार की विधि निवेदन 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 किया जाएगा।

ऐसे मामलों को तर्कशील दी जाएगी जो अंतिम भारतीय स्वरूप के हों और ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य कर रहे हों तथा निम्न, वर्ण, संख्या तथा महिलायें शामिल हों। भारत सरकार द्वारा गठ पंच वर्षों में (2000-2005)राजस्थान में जिन संस्थाओं को अनुदान दिया गया है उनकी सूची प्रस्तुत है:
<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र. सं.</th>
<th>संस्था का नाम</th>
<th>कर्म</th>
<th>स्थानकृति क्रमांक व तिथि</th>
<th>राशि</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>गंगा युवा मंडल बाबासाहब बोस, मुंबई मायपुर, राजस्थान</td>
<td>2000-01</td>
<td>O-11011/344/97-CWF</td>
<td>27000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>अर्जुन वर्मा ग्रामीण उपमुखयुक्त मथुरा, अजमेर, राजस्थान</td>
<td>2000-01</td>
<td>O-11011/517/99-CWF विनंति 13.02.2001</td>
<td>45000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>निवेदन महिला कांटा कार्यकर्ता ग्रामीण पार्क बुध , भरतपुर, राजस्थान</td>
<td>2001-02</td>
<td>O-11011/426/2000-CWF विनंति 21.05.2001</td>
<td>36000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>उपमुख्यार्थक मां शंका संपत्ति 18/1/13, चीनपुरी, हाउसिंग बोर्ड बोधपुर, राजस्थान</td>
<td>2002-03</td>
<td>O-11011/13/2000-CWF विनंति 22.08.2002</td>
<td>53100/-</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>कन्नूर जीती स्त्री गृह सोसाइटी दी-217, भाभुका भारत, जर्जपुर, राजस्थान</td>
<td>2002-03</td>
<td>O-11011/133/79-CWF विनंति 20.10.2002</td>
<td>1,65,000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>राजस्थान महिला कर्मचारी मंडल अर्जुन, राजस्थान</td>
<td>2002-03</td>
<td>O-11011/9/94-CWF विनंति 30.01.2003</td>
<td>30000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>कन्नूर जीती स्त्री गृह सोसाइटी दी-217, भाभुका भारत, बरसियारा, जर्जपुर, राजस्थान</td>
<td>2003-04</td>
<td>O-11011/126/03-CWF विनंति 27.05.2003</td>
<td>1,50,000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>कन्नूर जीती स्त्री गृह सोसाइटी दी-217, भाभुका भारत, बरसियारा, जर्जपुर, राजस्थान</td>
<td>2003-04</td>
<td>O-11011/399/03-CWF विनंति 30.06.2003</td>
<td>2,90,000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>टेट्री पीलक महिला संस्थान विषय संचालन हिंदुमाल, राजस्थान</td>
<td>2004-05</td>
<td>O-11011/597/03-CWF विनंति 01.07.2004</td>
<td>1,98,000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>महिला वाहन संस्थान विषय संचालन 365, चेलर नगर, श्रीनगरगंज, राजस्थान</td>
<td>2004-05</td>
<td>01/360/03-CWF-II विनंति 08.06.2004</td>
<td>2,20,500/-</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>एस.एन. आचार्य विज्ञान प्रशंसक विषय संचालन, केसरी सिंगुपुर, जिला श्रीनगरगंज, राजस्थान</td>
<td>2004-05</td>
<td>01/355/03-CWF-II विनंति 16.06.2004</td>
<td>2,25,000/-</td>
</tr>
</tbody>
</table>

राजस्थान में उपमुख्यार्थक कल्याण कोष

राजस्थान में उपमुख्यार्थक कल्याण कोष की स्थापना के लिए, उपमुख्यार्थक संस्थाओं एवं अन्य संगठनों के लगता प्रयासों के बाद राजस्थान सरकार ने वर्ष 2004-05 का बजट प्रस्तुत करते समय उपमुख्यार्थक कल्याण कोष एवं उपमुख्यार्थक निर्माणसंगठन स्थापना करने की घोषणा की है। 'कटस' संस्था ने भी अपने बजट पूर्व जानन में इस कोष की स्थापना करने के लिए हर वर्ष सरकार का इस ओर ध्यान दिया है। अंतिम तक्ता इस उद्देश्य की प्राप्ति हुई।

राजस्थान में उपमुख्यार्थक हिंदों के संस्कृति एवं संस्कृति के उद्देश्य से उपमुख्यार्थक कल्याण कोष की स्थापना की गई है। इस कोष से सुरक्षा और संस्कृति के माध्यम से उपमुख्यार्थकों में उनके हितों के न्यूनतापन कोष को जायज़ की जाएगी।

राजस्थान सरकार द्वारा उपमुख्यार्थक कल्याण कोष से मात्र सचिव, अजमेर जिला ग्रामीण उपमुख्यार्थक संस्थान, ममुडा (अजमेर) को प्रोत्साहन स्वरूप 5 हजार रुपए की सहायता राशि
विनंक 19 से 26 नवम्बर 2004 तक पुष्कर मेले में उपभोक्ता संरक्षण समस्या की प्रक्षेपण ने रचाई गई है।

उपभोक्ता निर्देशालय ने चलाया चल रहा है। आशा है अगले वर्ष तक यह पुरानी रूप से कार्य करेगा। इसके तहत राजकीय सरकार ने कोई अनुमान राष्ट्रीय सरकार को नहीं दिया है।

उपभोक्ता संरक्षण पर राष्ट्रीय पुरस्कार

सरकार उपभोक्ता संरक्षण के कार्यक्रम की उच्च प्राधिकृतता देती है। उपभोक्ता कर्मचारी को सरकार के बीते यूजी कार्यक्रम, 1986 में भी सामान्य किया गया है। देश में, विशेषकर आयुक्त जननी के स्तर पर एक मजबूत तथा व्यापक आधार वाले उपभोक्ता आंदोलन का बढ़ता देखा है। इसके लिए सरकार राहत को उससे ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में ऐसे स्वास्थ्य उपभोक्ता संबंधी के गठन का प्रस्तावित करती है, जो उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों के प्रति जागरूकता पेदा करने, उपभोक्ता सशक्ति के बारे में नए बिजने प्रस्तुत करने, अनुसंधान तथा अन्य किसी ऐसी गतिविधि, जिसका देश में स्वास्थ्य उपभोक्ता आंदोलन में सात्ता योगदान हो, चलाने के लिए इच्छुक हो। इस क्षेत्र में स्वास्थ्य उपभोक्ता संबंधी दोनों द्वारा लिखे गए प्राप्ति इन मान्यता देने तथा उन तीन प्राप्ताधिकार देने के लिए सरकार ने स्वास्थ्य उपभोक्ता संबंधी के लिए, उनके द्वारा उपभोक्ता सशक्ति के कार्यक्रम उनके कार्य करने हेतु एक राष्ट्रीय पुरस्कार की योजना शुरू करने का निर्णय किया है। इस क्षेत्र में सरकार के तहत पहले तीन स्वास्थ्य मंत्री के कार्यक्रम के क्रम में 50,000 रुपए, 40,000 रुपए और 30,000 रुपए देने के तीन पुरस्कार दिए जाएगे। सभी पुरस्कार सम्पन्न इतिहास के भी दिन किया जाएगा। इस शिक्षण में जिस स्वास्थ्य संस्थाओं को यह पुरस्कार दिया गया है उसकी सूचना भारत सरकार उपभोक्ता मंत्रालय को बार-बार अनुमोदित रखने के बाद भी प्राप्त नहीं हो पाई है और न ही यह सूचना विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

इस समस्त में राजस्थान सरकार खास नागरिक आरोपी और उपभोक्ता मामले विभाग ने अपने जनसम्मान एक 89(68)का वि.सं. /3.सं. /2000 विनंक 4 जुलाई 2005 द्वारा सुचित किया कि देश सरकार के उपभोक्ता कर्मचारी को राजस्थान में विभाग के माध्यम से अभियान करने के लिए ऐसी का तिक्त भी संस्था को यह पुरस्कार प्राप्त नहीं हुआ है।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए राष्ट्रीय युवा पुरस्कार

उपभोक्ताओं की विभिन्न संस्थाओं की ध्यान में रखते हुए सरकार ने एक व्यापक उपभोक्ता संरक्षण कार्यनिवृत्ति, अर्थात उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में लिखा है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ता की सशक्ति का समय तरीके से कम खर्च पर और तेजी से संपन्न करना है। लेकिन देश में एक मजबूत उपभोक्ता आंदोलन का बढ़ता देखा है। इसके प्रकार विभिन्न संस्थाओं का ताजा रूप से सामग्री के प्रति विशेष व्यवहार तथा महिलाओं को इसमें अपने विशेष योगदान करने 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 पुरस्कार 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।

केंद्र सरकार द्वारा दिए गए पुरस्कार के बारे में भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग से बार-बार अनुरोध करने के उपाय के भी यह युवा प्राप्त नहीं हो सकती तथा न ही विभाग की वेबसाइट पर उल्लिखित है।

गत पांच वर्षों (1989-2005) में राजस्थान सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में उन्नति नौकरी करने हेतु जो पुरस्कार दिए गए हैं उनका विवरण निम्न प्रकार है:

<table>
<thead>
<tr>
<th>वर्ष</th>
<th>नाम</th>
<th>जिले का नाम</th>
<th>पुरस्कार</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1989</td>
<td>श्री अमित कुमार</td>
<td>सरोही</td>
<td>5000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>1990</td>
<td>श्री विवेक तिवारी</td>
<td>चंपारण (झुंझुली)</td>
<td>15000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>1991</td>
<td>श्री रिया डॉ. दी</td>
<td>भीलवाड़ा</td>
<td>5000/-</td>
</tr>
<tr>
<td>1992</td>
<td>श्री अनन्त शर्मा</td>
<td>जयपुर</td>
<td>5000/-</td>
</tr>
</tbody>
</table>

उपरोक्त वर्षों में इसी प्रकार पुरस्कार दिया गया है।
वर्षावर पुरस्कारों का विवरण

<table>
<thead>
<tr>
<th>वर्ष</th>
<th>पुरस्कार</th>
<th>जिले का नाम</th>
<th>पुरस्कार</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1993</td>
<td>श्री अरोमक कुर्मार दीक्षित</td>
<td>अजमेर</td>
<td>10000/- (द्वितीय पुरस्कार)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>श्री पुष्पोत्सव शर्मा</td>
<td>कोटा</td>
<td>5000/- (द्वितीय पुरस्कार)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

वर्ष 1994 में किसी को पुरस्कार के योग्य नहीं पाया गया।

वर्ष 1995 के पुरस्कार

<table>
<thead>
<tr>
<th>वर्ष</th>
<th>पुरस्कार</th>
<th>जिले का नाम</th>
<th>पुरस्कार</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1995</td>
<td>श्री जितेन्द्र कृष्णा लाहेड़</td>
<td>पुलेश्वर (जगपुर)</td>
<td>10000/-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>श्री लिलाकट अती</td>
<td>जोधपुर</td>
<td>5000/-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>डा. गृहमाती सुभा सिंह</td>
<td>उदयपुर</td>
<td>5000/-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>श्री संतीवाड़ शाह</td>
<td>बांसवाड़ा</td>
<td>प्रशिक्षित पद</td>
</tr>
</tbody>
</table>

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस

15 मार्च, 1962 को अमेरिका के जाने-माने राष्ट्रपति जॉन केनेडी द्वारा संयुक्त राष्ट्र कांट्रिज़ को इस दिन दिने गए जबकि उसके परिपायम में वने शान्ति के महत्व को ध्यान में रखते हुए, जनधर्म इंटरनेशनल ने 1982 में यह निर्धारित किया कि 1983 से 15 मार्च का दिन विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाओगा।

वर्ष 1989 से भारत में 15 मार्च का दिन 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 प्रारंभ किया है। यह दिवस भारत में वर्ष 2001 से राष्ट्रीय सतर्क पर मनाया जाने लगा है। 24 दिसम्बर 1986 के दिन उपभोक्ता संस्थान अधिनियम 1986 को भारत के राष्ट्रपति की सहमति मिली थी।

राजस्थान में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस

सरकार राज्य सतर्क पर विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस प्रतिवर्ष उपरोक्त तिथियों को सरकारी एवं गैर-सरकारी उपभोक्ता संस्थाओं के सहयोग से विभिन्न वार्षिक बारें कार्यक्रम आयोजित कर मनाती है। इस अवसर पर उपभोक्ता क्षेत्र में अच्छे कार्य करने वाली संस्थाएं को पुरस्कृत करना, उपभोक्ता की दिलचस्प प्रकाशन निकालना एवं अन्य सेमीनार एवं गोष्टियों का आयोजन किया जाता रहा है। राज्य सरकार का खास विभाग (उपभोक्ता याम्यलाभ) सरकारी सतर्क पर कार्यक्रमों के आयोजन की व्यवस्था करता है। ग्रामीण क्षेत्र में
जिला कलेक्टर एवं जिला सरद विभाग उपभोक्ता संस्थाओं के सहयोग से विभिन्न कार्यक्रमों
का उक विकास पर आयोजन करते हैं। इसके अलावा प्रारंभिक क्षेत्रों में विभिन्न गोष्टियाँ, रोलपतां
एवं आम उपभोक्ताों को जागृत करने हेतु प्रयास किये जाते हैं।

राजस्थान में सरकारी प्रयास एक तत्त्वात्मक विश्लेषण

यद्यपि जमू एवं कश्मीर राज्यों की छोटीकर सम्पूर्ण भारतवर्ष में उपभोक्ता संस्थान कानून
वर्ष 1986 से लागू हो गया था, परंतु राज्य सरकार ने राजस्थान में तक अधिनियम को लागू
करने की अभियुक्ता 23 जुलाई 1987 में जारी की। भारत सरकार ने उपभोक्ता संस्थान
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 नोटल एंजेल्सी राज्य का खाता, नागरिक
आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामला विभाग है। जिसके शीर्ष, सचिव राजस्थान सरकार है।
राज्य सर्वा पर राज्य उपभोक्ता परिषद है। जिसके अध्यक्ष खाता एवं नागरिक आपूर्ति
मंडल एवं सदस्य सचिव, खाता एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, राजस्थान सरकार है।
जिला सर्वा पर जिल्ला उपभोक्ता परिषदों की स्थापना सभी 32 जिलों में की गई है,
जिनमें अध्यक्ष संगठनीय आयुक्त/जिला कलेक्टर हैं/वह सदस्य सचिव जिला सरद
अधिकारी (डीएसआई) हैं। इसके अलावा उपभोक्ताों द्वारा दायर बाद की सुनवाई के
लिए राज्य सर्वा पर राज्य आयोग एवं जिला सर्वा पर जिल्ला मंच हैं।

(ब) तत्त्वात्मक विश्लेषण

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थान कानून लागू होने के बाद उसके क्रियान्वयन से समबहित
कुछ महत्वपूर्ण विषयों का तत्त्वात्मक विश्लेषण निम्न प्रकार है:

- विभिन्न परिषदों के गठन के बाद उनके कार्यक्रमों से समबहित कोई प्रक्रिया
निर्माण नहीं की गई है।
- राजस्थान उपभोक्ता नियम 1987 के तहत अपेक्षित राज्य उपभोक्ता परिषद की
नियुक्ति 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 परिषदःि
ली 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 तेजप नहीं की गई है। (मार्च 2005)
• उपभोक्ता न्यायालयों के कार्यक्षेत्र हेतु 46.42 लाख रु.ए का वाचकात्त व्यय किया गया, परंतु समय पर न्यायालयों का गठन नहीं किया जाने के कारण यह व्यय की गई राशि का तत्कालीन उपयोग नहीं किया जा सका।
• भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता मंत्रालयों में आयोगिता शीर्षक पैदा करने हेतु राज्य में जागृति शिक्षा दरोज लागू की गई थी, परंतु भारत सरकार द्वारा इस कार्य हेतु उपलब्ध कराई गई राशि का वा तो उपयोग नहीं किया गया या फिर जो राशि व्यय की गई वह भारत सरकार की योजना के अनुसार खर्च नहीं की गई।
• भारत सरकार द्वारा जिला उपभोक्ता सुचना केंद्रों 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 संस्करण अंशियतम के तहत वह अपेक्षा की गई थी कि उपभोक्ता न्यायालयों के बाद उपभोक्ता मंत्रालयों द्वारा दायर वाद की शीर्षक सुनवाई कर उन्हें न्याय मिलेगा। परंतु ऐसा नहीं हुआ। 31 मार्च 2005 को समाप्त अवधि में राज्य आयोग एवं उपभोक्ता मंत्रों में 23034 मामले बकाया बनाए रखे थे।
• विवरण में पता चला कि राज्य आयोग एवं जिला मंत्रों में दायर मामलों का क्रम: 8 प्रतिशत एवं 38 प्रतिशत का ही निर्णयों निर्धारित अवधि 90/150 दिन में किया जा सका।
• राज्य आयोग/जिला मंत्रों में अभ्यक्त/सदस्यों के पद 3 से 24 मह तक रिक्त पड़े रहे।
• राज्य आयोग की स्थापना राज्य में उपभोक्ता कानून लागू होने के वि माह पश्चात् 26.5.1988 को की गई। दूसरी ओर जिला मंत्रों की स्थापना अगस्त 1988 से सितंबर 1995 के मध्य 13 से 84 माह के विलम्ब से की गई। इसके अलावा इन जिला मंत्रों ने अपना कार्य 4 से 57 माह के विलम्ब से आरंभ किया।
• इलाके में सबसे बड़ा राज्य होने एवं निर्देशन कार्य का भौगोलिक स्थान को देखते हुए जहां बहुत से स्थान उपभोक्ताओं की पहुंच से बाहर हैं, वहाँ उपभोक्ता संस्करण अंशियतम की थाता। 17वीं के तहत दिनांक 15.03.2003 से सरकारी बैच खोलकर कार्य करती है। इसके लिए भारत सरकार ने राज्य में पांच सरकारी बैच खोलकर करने के निर्देश भी दिए थे, परंतु राज्य सरकार ने मई, 2005 के बाद कोई बैच की स्थापना नहीं की थी।

CUTS International
(9) वित्तीय प्रावधान एवं व्यय

1. लेखा शीर्ष: 3456-नागरिक आयुक्ति 03 उपभोक्ता संरक्षण प्रक्रिया

<table>
<thead>
<tr>
<th>वर्ष</th>
<th>आयोजना-भिन्न</th>
<th>केन्द्रीय प्रवन्धित योजना</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>आलंबन व्यय</td>
<td>आलंबन व्यय</td>
</tr>
<tr>
<td>2001-01</td>
<td>346.98</td>
<td>346.83</td>
</tr>
<tr>
<td>2001-02</td>
<td>341.03</td>
<td>341.01</td>
</tr>
<tr>
<td>2002-03</td>
<td>365.49</td>
<td>365.51</td>
</tr>
<tr>
<td>2003-04</td>
<td>433.17</td>
<td>432.10</td>
</tr>
<tr>
<td>2004-05</td>
<td>490.70</td>
<td>483.92</td>
</tr>
<tr>
<td>योग</td>
<td>1977.37</td>
<td>1969.37</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. लेखा शीर्ष: 5475 सामान्य सेवाओं पर पूर्णविस्तार व्यय 009 - उपभोक्ता संरक्षण हेतु राज्य आयोग एवं जिला मंचों का आपूर्तिकीर्तन एवं सरकारीकरण

<table>
<thead>
<tr>
<th>वर्ष</th>
<th>आयोजना</th>
<th>केन्द्रीय प्रशिक्षित योजना</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>आलंबन व्यय</td>
<td>आलंबन व्यय</td>
</tr>
<tr>
<td>2001-01</td>
<td>-</td>
<td>3.64</td>
</tr>
<tr>
<td>2001-02</td>
<td>-</td>
<td>0.51</td>
</tr>
<tr>
<td>2002-03</td>
<td>7.77</td>
<td>1.64</td>
</tr>
<tr>
<td>2003-04</td>
<td>-</td>
<td>1.62</td>
</tr>
<tr>
<td>2004-05</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>योग</td>
<td>7.77</td>
<td>5.79</td>
</tr>
</tbody>
</table>

आलंबन व्यय
कुल योग (1+2) 1995.60 1988.21

उपभोक्ता आलंबन एवं व्यय का विषयक विश्लेषण करने पर पता चलता कि उल्लिखित पांच वर्ष की अवधि में कुल उपभोक्ता राशि 19.96 करोड़ रु. में से 19.88 करोड़ रु. का उपभोक्ता किया गया। परंतु जिस राशि का उपयोग किया गया उसमें 91 प्रतिशत राशि कर्मचारियों के वेतन भरों पर व्यय की गई। उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए मात्र 0.67 प्रतिशत राशि व्यय की गई जो नगद थी।

(स्रोत: सीएजी समीक्षा प्रतिवेदन)

74 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
उपभोक्ता हितार्थ - अन्य माध्यम

(i) उपभोक्ता सूचना केन्द्र

उपभोक्ता संस्थान अधिनियम, 1986 लागू होने के उपरांत भी अधिकतर उपभोक्ताओं को उनके प्राप्तवयों के बारे में जानकारी न होने से, उनके क्षय अधिकार हैं तथा उनकी रक्षा किस प्रकार की जाये, इस बारे में जागरूकता नहीं थी। अतः केन्द्र सरकार के उपभोक्ता मामलों 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 केंद्रों की स्थापना उपभोक्ताओं के हितार्थ कार्यात्मक विभिन्न स्वयंसेवी संस्थाओं के माध्यम से की गई। इसमें ‘कल्याण भुवितीएंट्रस्ट्रेट सोसाइटी’ (कटस) 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 कार्यवाही करने के लिए मार्ग-दर्शन भी करता है। साथ ही संस्था स्वयं भी कार्यवाही कर मामलों को सुलगाने का प्रयास करती है। संस्था द्वारा गत वर्षों में जिन मामलों में कार्यवाही की उनका विवरण निम्न प्रकार है:

<table>
<thead>
<tr>
<th>'कटस उपभोक्ता सूचना केन्द्र' द्वारा प्रदान की गई सलाह का विवरण</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>विभिन्न विभागों से सम्बन्धित मामले</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>बैंक एवं वित्त से सम्बन्धित</td>
</tr>
<tr>
<td>बीमा</td>
</tr>
<tr>
<td>टेलीफोन</td>
</tr>
<tr>
<td>खाद्य एवं पेय पदार्थ</td>
</tr>
<tr>
<td>इंयो</td>
</tr>
<tr>
<td>ड्राक एवं तार</td>
</tr>
<tr>
<td>विपुल</td>
</tr>
<tr>
<td>सेवा क्षेत्र</td>
</tr>
<tr>
<td>चिकित्सा</td>
</tr>
<tr>
<td>उपभोक्ता मंच सम्बन्धित सलाह</td>
</tr>
<tr>
<td>कुल मामले</td>
</tr>
</tbody>
</table>

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 75
इसी क्रम में भारत सरकार ने (वर्ष 2000-01) जिला परिषदों में एवं अन्य पैट बाली स्वयं सेवी संस्थाओं को पांच लाख रुपए की एक मुफ्त विभीषण सहायता उपलब्ध कराकर राज्य में उपभोक्ता सुविधा केन्द्रों की स्थापना करने हेतु परिपत्र जारी किया। भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार प्रत्येक वर्ष 20 प्रतिविदेश जिलों को योजना के अन्तर्गत गांव बनाना का व्यवस्थापन करेगा। यह वर्ष 2005 तक सभी जिलों में इन केन्द्रों की स्थापना की जानी थी। स्थिति का आकलन करने पर पता चला कि राज्य सरकार के बिकाल एवं बांटन प्रक्रियाओं की वजह से वर्ष 2002-03 में भारत 3 केंद्रों (जिला परिषद की सहायता उपलब्ध कराने वाले पैट बाली स्वयं सेवी संस्थाएं, महुआ) खोलने की स्वीकृति भारत सरकार से मिल पाई। इन केंद्रों का प्रथम कितिस्क वर्ष में प्रत्येक को 2.5 लाख रुपए लिये गए हैं। कितना अभी इन केंद्रों ने पूर्ण रूप से कार्य करना आज तक नहीं किया।

उपभोक्ता को उनके अधिकार, कर्तव्य एवं समस्याओं के बारे में शिक्षा, प्रशिक्षण एवं जागरूकता करना राज्य की नीतिगत प्राधिकृतता होने चाहिए, जिससे ज्ञानी लोगों पर नियंत्रण रखा जा सके। इसलिए आज के परिस्थितिक में वहीं, सरकार और सुलभ सूचना के प्रवाह को पूर्व देश में संस्थागत किये जाने की आवश्यकता है। इस संख्या में राज्य सरकार को अपनी ओर से भी पूर्ण प्रायोग करने की आवश्यकता है, क्योंकि राजस्थान राज्य में ऐसे ‘उपभोक्ता सुविधा केंद्र’ नगण्य है, वे भी अपने ही प्रशासन से चल रहे हैं।

(ii) जागरूकि शिविर योजना

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ताओं में जागरूकता पेश करने हेतु वर्ष 2001 से ‘जागरूकता शिविर योजना’ सुरू की गई। आर्थिक में राजस्थान में यह योजना 20 प्रतिविदेश जिलों में शुरू करने की राज्य सरकार ने स्वीकृति प्रदान की। तदनुसार राज्य में सात जिलों (बीधिक, मुजफ्फर, तोलू, कृषिक, ब्रह्मपुत्र, बांसवाड़ा तथा ईरानी) में योजना की क्रियान्वितता की गई। जिसके लिए भारत सरकार ने 50 हज़ार रूपए प्रत्येक जिले के हिसाब से 3.50 लाख रूपए उपलब्ध कराए। योजना का विस्तारण करने पर पता चला कि इस राज्य में यह 2 लाख 56 हज़ार 503 रूपए (73 प्रतिविदेश) का ही उपयोग किया गया। रोप राशि 93 हज़ार 497 रूपए (27 प्रतिविदेश) का उपयोग न किया। जो वे सभी भारत सरकार को चाहिए। यह: उपभोक्ता योजना का पूरा लाभ नहीं उठा पाए।

(स्रोत : सीएसजी समाजशीक्षा प्रतिवेदन)

(iii) नेशनल टेस्ट हाउस (एन.टी.ए.)

नेशनल टेस्ट हाउस (राज्यातील परिषद केंद्र) की स्थापना सन 1912 में भारत सरकार के उपभोक्ता मानविक विभाग के निर्देशों में की गई थी, जो उद्देश्यों को खाली, आपेक्षिक, शास्त्रीय एवं गोला बालक के अलावा सभी अभियानों की उपलब्ध एवं वाणिज्यिक संस्थाओं के लाभकारी बनाने के लिए। यह परिषद केंद्र स्थानीय समस्त स्वरूप के बाद से ही व्यापारी,
(Calibration) एवं राष्ट्रीय मानक निर्धारण में सक्रिय सहयोग प्रदान करती रही है। इस केंद्र का मुख्य उद्देश्य भारतीय उपयोग को राष्ट्रीय/अंतरराष्ट्रीय मानकों के लिए वैश्विक बाजार में सकारात्मक बनाना है। यह उपयोग को विकसित करने, आंच करने के बाद-नये तरीकों पर शोध, प्रशिक्षण, कन्सलटेंशी, मानकीकरण एवं अन्य प्रमाणीकरण का कार्य भी करती है।

परीक्षण केंद्र का मुख्यालय कोलकाता में है तथा देश में इसकी सात प्रयोगशालाएं, अलीपौर एवं सातसरक (कोलकाता), चेन्नई, पंजाब, गाजियाबाद, जयपुर तथा गोरखपुर में कार्य करती हैं। केंद्र में जांच करने के आधुनिक तरीके एवं व्यापक युद्ध कार्यक्षेत्र है। यह विभिन्न तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण देते हैं और इसलिए भारतीय मानक व्यूहों की विभिन्न समस्याओं/उप-समस्याओं की समाधान में रोड रैली करते हैं।

जयपुर स्थित प्रयोगशाला का पता - दी साइटेस इंडिया, नेशनल टेस्ट हाउस, प्लाट नं. -365, रोड नं. 9 एफ1, विश्वविद्यालय, राजस्थान 302013, फोन: 0141-2274979, 2330074, ई-मेल: nthjaipur@dataone.in

(प्रयोगशाला में किसे भी मानें दाबर हुआ, तथा उस पर क्या कारकीख हुई, इससे सम्बन्धित सूचना उपलब्ध नहीं हो सकती)

(iv) राज्यों में मानक प्रयोगशालाएं (Laboratories)

भारत सरकार का उपभोक्ता मामला विभाग देश में बाद एवं माप मानक अधिनियम, 1976 और बाद एवं माप मानक प्रशस्ति अधिनियम, 1985 के प्रशासनिक हांचों का नियंत्रण करता है, जिसके तहत व्यापार एवं वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु समर्थ प्रशस्त के बाद एवं माप मानक उपकरणों का निर्माण तथा सुनिर्मित किया जाता है। उपभोक्ता हिंदों को ध्यान में रखते हुए इन उपकरणों का सही होना नितांत आवश्यक है जिससे उनकी सही मात्रा में वस्तु उपलब्ध हो सके। इसके ध्यान में रखते हुए इन उपकरणों की एक निश्चित अन्तराल से साबित होती रहती है। यथाप्रति इन कानूनों के नियमों का दायित्व राज्य सरकारों का है। सोचनीय स्थिति यह है कि राज्य सरकारों "राज्य मानक प्रयोगशालाओं (सहायक मानक)" संचालन प्रभावकारी रूप से नहीं कर पा रहे हैं। वित्तीय संसाधनों के अभाव में इन प्रयोगशालाओं में उपलब्ध अधिकतर उपकरण वर्ष 1960 में खरीद दिए गये थे तथा अभी तक उच्च श्रेणी के उपकरण नहीं खरीद दी गई है। इससे हमें कानूनिया की अवस्था प्राप्त होती है जिससे राज्यों का नुकसान उठाना पड़ रहा है।

अतः वह आवश्यक होता है कि प्रशासक राज्य तथा एवं माप प्रयोगशाला को एक मानक तोल उपकरण का सेट उपलब्ध कराया जाए, जिससे वह राज्य में उपयोग लेने वाले
समस्त मानकों के सही निर्धारण 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। केंद्र सरकार ने अभी तक विभिन्न क्षेत्रों में स्थित 9 प्रयोगशालाओं को उपभोक्ता कल्याण कोष से राशि उपलब्ध करवाकर उच्च श्रेणी की बनाई है। शेष 93 प्रयोगशालाओं को उच्च श्रेणी की बनाने के लिए केंद्र 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 सेट उपलब्ध कराने के लिए 15 लाख रुपए की राशि दी जाएगी।

उपभोक्ता प्रयोगशालाओं के अतिरिक्त केंद्र सरकार के उपभोक्ता मामला विभाग ने देश में 5 क्षेत्रीय संकेत मानक प्रयोगशालाएं अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, सूरत तथा गुवाहाटी में भी स्थापित की हैं, जो राज्यों एवं उपरोक्तों के लिए ब्यासमापन (calibration) एवं सावधान का कार्य करने वाली। वे वैज्ञानिक संख्याएं बाट एवं माप के राज्यांक मानकों को मूल्यों को बाट एवं माप के वाणिज्य 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 सीमाओं में माप सही है, यह सुनिश्चित किया जा सकेगा।

यहां यह उल्लेख करना उपयुक्त होगा कि जर्मन एवं भारत सरकार के संयुक्त प्रयास से ‘भारत में उपभोक्ता संचाल को शक्तिशाली बनाना’ परियोजना को क्रियान्वित करने हेतु दिसंबर 13 अगस्त, 2004 को सहमति हो गई है। इस परियोजना को बनाने में कन्यूएल यूनिट एण्ड ट्रस्ट सोसाइटी (कटस) संस्थान ने बतौर विषेश निदेशक की भूमिका अदा की है। इस परियोजना के मुख्य कार्यकारियों में कानूनी माप विज्ञान (Legal Metrology) में कुराल सेवाएं प्रदान करने भी है। योजना के तहत भारत स्थित प्रयोगशालाओं को आधुनिकतम बाट एवं माप उपकरण उपलब्ध कराना, उच्च गुणवत्तावादी सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु प्रयोगशालाओं में सुधार करना और विशेष उपलब्ध कराना भी शामिल है। राजस्थान में स्थित मान्यता प्राप्त निजी प्रयोगशाला 'बावद मेंजर्मेड्रा प्राइवेट लिमिटेड' सरायपुर है। जिसमें ग्राम प्रयोगशाला भाभा ओलिम्पिक रिसर्च सेंटर (बार्क) कोटा में है।

निदेशक, कानूनी माप विज्ञान, भारत सरकार, उपभोक्ता मामला विभाग से प्रयोगशालाओं द्वारा किए गए कार्य के संबंध में सूचना मांगी गई थी जिसके बारे में उन्होंने अपने पत्र नं. wlm-19(2)2004 24 फरवरी, 2005 द्वारा सुचित किया कि यह सूचना उनके वेबसाइट www.fcamin.nic.in पर उपलब्ध है। उपभोक्ता का आवश्यकता पड़ने पर सूचना प्राप्त कर सकते हैं।

78 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
(V) कार्य समूहों का गठन

केरल उपभोक्ता संघ अधिनियम के माध्यम से की जा रही आमंत्रणों के आधार पर निम्न छह कार्य समूहों का गठन उपभोक्ता मंडल में किया गया है:

<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र.</th>
<th>कार्य समूह का नाम</th>
<th>स्थापना विधेयक</th>
<th>जून 2004 तक</th>
<th>अध्यक्ष/सचिव</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>खाद्य सुमो</td>
<td>1.10.2003</td>
<td>वैधक आरंभ</td>
<td>महानिदेशक भारतीय मानक ब्यूरो निदेशक एवं हेड खाद्य एवं कृषि विभाग</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>भ्रष्टाचार विषय</td>
<td>1.1.2004</td>
<td>वैधक आरंभ नहीं</td>
<td>अतिरिक्त सचिव (उपभोक्ता मामलों) निदेशक एवं हेड, स्तंभांगित मामलों में भारतीय मानक ब्यूरो मामलों के निदेश विभाग</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>अदालत, भ्रष्टाचार (सम्प्रेक्षणविभाग) एवं विधिविधानीय उपकरण / अदालत</td>
<td>7.1.2004</td>
<td>प्रथम वैधक 11.05.04</td>
<td>खाद्य एवं कृषि विभाग अतिरिक्त सचिव (उपभोक्ता मामला)</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>तत्कालीन उपाध्यक्ष के समान उच्चतम उपभोक्ता स्वरूप एवं सुलक्ष्य</td>
<td>8.1.2004</td>
<td>प्रथम वैधक 12.05.04</td>
<td>प्रवेश विभाग अध्यक्ष, पी. एच. विप, भूपतींक लोकसभा सदस्य निदेशक एवं हेड</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>नकली, जाली, अप्रभावशील एवं निषिद्ध उत्पाद</td>
<td>12.1.2004</td>
<td>प्रथम वैधक</td>
<td>संयुक्त सचिव (उपभोक्ता मामले)</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>निरीक्षण द्वारा अधिनियम की लागत या उपभोक्ता द्वारा सम्बंधित विधान अधिनियमों में संरचनाओं को प्रस्तावों में शामिल करने के लिए उदाहरणों अ. उपाध्यक्ष दृष्टिकोण अधिनियम ब. शैक्षिक अधिनियम की अद्वितीय रण्नगर र. भारत निदेश कार्यालय मंडल अधिनियम द. सीटेड बाणें या सुलक्ष्य अधिनियम (प्रेस्विलल्ट व्याख्यात्मक प्रोटोकॉल एक)</td>
<td>21.05.04</td>
<td>वैधक आरंभ नहीं</td>
<td>निदेशक एवं हेड उपाध्यक्ष, भारतीय कानून आयोग/निदेशक (कानून) भारतीय मानक ब्यूरो, मुंबई मामला नहीं होता।</td>
</tr>
</tbody>
</table>

टिप्पणी: जैसा कि उपर्युक्त विवरण से स्पष्ट है कि यह कार्य समूह अभी तक पूरी तरह से कार्य करने की स्थिति में नहीं है और अभी तक इसकी प्रारंभिक वैध के ही हो पाई है जिससे उपभोक्ता हितार्थ की गई विवादास्पद आदि का विवाद उपलब्ध नहीं हो पाया।
(vi) भारतीय मानक व्यूहों

1947 में संघात के बाद से भी देश में वस्तुओं के उत्पाद में गुणता के मापदंडों को प्रतिवर्तित करने के लिए भारतीय मानक व्यूहों भारतीय मानकों के निर्धारण के कार्य में लगा हुआ है। ये मानक तकनीकी समितियां द्वारा तैयार किए जाते हैं, जिनमें विभिन्न हितों के प्रतिनिधियों का प्रतिनिधित्व होता है। ये प्रतिनिधियों वैज्ञानिकों, प्रौद्योगिकीविद्य, निर्माता, क्रेटा तथा उपभोक्ता आदि होते हैं। व्यूहों ने अब तक 17500 से भी अधिक भारतीय मानक प्रकाशित किए हैं, जिनमें उत्पाद विभिन्त्य, परीक्षण पद्धतियां, गैंट रचनाएँ, परिवहन शादियों इत्यादी शामिल हैं। जिनमें से लगभग 2500 भारतीय मानक सीधे आम उपभोक्ता के हितों से संबंधित हैं।

भारत का राष्ट्रीय मानक निकाय भारतीय मानक व्यूहों विभिन्त्य क्षेत्रों में मानक बनाने का कार्य करता है। भारतीय मानक व्यूहों, उत्पाद प्रमाणण बोक्स (आईएसआई मुहर) स्वतंत्र भीति दाल की हालनाकिंग; आईएसओ 14000 शृंखला के अनुसार परीक्षण प्रणाली-पद्धति; इसीत ओर मानक और शिकायत निवारण तंत्र भी चला रहा है।

भारतीय मानक व्यूहों उपयोग संख्या देने में अधिकतम साहचानी बरतता है और इस पर साह निर्देशित रखता है, लेकिन तब भी यह संभावना रहती है कि दो जा रही सेवाओं और भारतीय मानक व्यूहों द्वारा प्रमाणित उत्पादों की गुणता से उपभोक्ता खुश ना हो। भारतीय मानक व्यूहों का उपयोग संख्या देने में जब रही सेवाओं और भारतीय मानक व्यूहों द्वारा प्रमाणित उत्पादों की गुणता से उपभोक्ता खुश ना हो। यह व्यूह और भारतीय मानक व्यूहों का उपयोग संख्या देने में जब रही सेवाओं और भारतीय मानक व्यूहों द्वारा प्रमाणित उत्पादों की गुणता से उपभोक्ता खुश ना हो।

भारतीय मानक व्यूहों के जोज्युप स्थित कार्यालय से राजस्थान में मानकों के समावेश में सुनिश्चित किया गया है जिसके प्रदेश में उन्होंने प्राप्त जीन्स इंडेक्शन/899/दिसंबर 31.06.2005 द्वारा सुचित किया कि इस समावेश में उनके विभाग की वेबसाइट www.bis.org.in को देखा जा सकता है। उपभोक्ता इसका उपयोग कर सकते हैं।

राजस्थान में 'कटर' एवं अन्य स्वयंसेवी संस्थाओं, भारतीय मानक व्यूहों, जोज्युप स्थित कार्यालय के सहयोग से उपभोक्ता जागरूकता शिक्षाओं का आयोजन कर रही है।

(vii) नागरिक अधिकार पत्र

(अ) प्रूच्छम

दिसम्बर, 1996 में कल्युम्न कोआईनशन कॉसिल (उपभोक्ता संगठनों का राष्ट्रीय मंच) द्वारा दिये गए आयोजित एक राष्ट्रीय गोदाम में प्रयासरम्यों ने सिद्धांत 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 परिणत करने के लिए देश के आगामी उपभोक्ता संगठन ने एक राष्ट्रीय अभियान चलाया, जिसके परिणामस्वरूप विभिन्न सरकारी विभाग, निगमों तथा बोर्ड द्वारा नागरिक अधिकार पत्र प्रकाशित किये जा चुके हैं।

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

(२) भारत सरकार उपभोक्ता मामलात विभाग

भारत सरकार उपभोक्ता मामलात विभाग, 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।

(३) उद्देश्य

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

(४) राजस्थान में नागरिक अधिकार पत्र

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

1. अंधों एवं मूलीक विभाग, राजस्थान अधिरोह
2. खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, राजस्थान, जयपुर
3. राजस्थान विभाग
4. स्थानीय निकाय विभाग
5. परीवहन विभाग
6. विकास एवं व्यावसायिक तथा सम्बन्धित अस्पताल
7. सायं सामसिय 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. वृक्ष एवं क्षेत्र रोग अस्पताल, जयपुर
12. महिला चिकित्सालय, जयपुर
13. जनन अस्पताल, जयपुर
14. चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें (ई.एस.आई.), राजस्थान, जयपुर
15. पुलिस विभाग
16. राजस्थान राज्य धर्म निर्माण निगम, जयपुर
17. श्रम विभाग
18. फैक्ट्रीज एवं वाणिज्य विभाग
19. भूमि एवं भवन कर विभाग
20. वाणिज्य कर विभाग
21. भ्रमण निरोधक व्यूह, राजस्थान, जयपुर
22. कमांड क्षेत्र विकास एवं जल उपभोग विभाग
23. खान एवं भूमि विभाग
24. साखरता एवं प्रोड शिक्षा विभाग, राजस्थान, जयपुर
25. सिंचाई विभाग, राजस्थान, जयपुर
26. पशुपालन विभाग
27. जयपुर विश्वविद्यालय निगम लिमिटेड, जयपुर (जयपुर डिवीजन)
28. राज्य विधान एवं सामाजिक प्रचारपी विभिन्न विभाग
29. गृह एवं नागरिक उद्योग 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 विभाग
40. वित्तविभाग (सेटलमेंट) विभाग
41. प्रामाण्य विकास विभाग
(य) अधिकार पत्रों के क्रियान्वयन की स्थिति

राज्य सरकार की नीति एवं उपभोक्ता संस्थाओं के नगराता दबाव के परिणामस्वरूप नागरिकों को उर्दूदाती, जबबंदह तथा पदार्थों शासन देने के उद्देश्य से सरकार ने आयुक्त संस्थाओं सहित उपरोक्त 55 विभागों के नागरिक अधिकार पत्र (सिटीजन चार्टर) जारी किए हैं।

इन नागरिक अधिकार-पत्रों के माध्यम से विभागों ने अपनी संस्थाओं के लिए कुछ मानक निर्धारित किये हैं जिससे नागरिकों को दी जा रही संस्थाओं में गुणात्मक सुधार हो सके। विभागों द्वारा नागरिक अधिकार पत्रों के प्रकाशन का उद्देश्य आज की लघु व्यवस्था, खासियतरूप से उन विभागों की जरूरत पर नागरिकों का ज्ञान देना है, को दृष्टि करने की एक कोशिष्टता है। जिससे कि शासन नागरिकों के प्रति संबंधों में सहयोग में हो सके। आयुक्त नागरिकों को अपनी नीति तथा जरूरी सरकारी प्रक्रिया से निर्भर मिल सके।

सरकारी विभागों द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्रों के प्रभाव आम जनता पर देखते हैं तो पतें हैं कि विभिन्न विभागों द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्र विभागों की फाइलों तक ही संभित होकर रह गए हैं। नागरिकों ने इनकी पहुच नहीं हो पाई है। इसके साथ ही कई विभागों ने नागरिक अधिकार पत्र जारी करने के बाद अपने विभाग का प्रतिबंध लगी 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 रहे हैं।

इससे नागरिक अधिकार पत्रों से जनता को उसके अधिकार दिलचस्पी की मूल भावना धूपित होते नज़र आ रही है।
उपभोक्ता संस्थाओं एवं स्वच्छता संगठनों को पून: इसके लिए एक अभियान चलाए जाने की आवश्यकता तत्त्वी होती है ताकि नागरिक अपने अधिकारों की जानकारी प्राप्त कर उनको हस्तिल चुक सके। साथ ही इस प्रयास बनाना पड़ेगा कि अर्के विभाग अधिकार पत्र को अपने सूचना पत्तल पर लगाए तथा सामाजिक पत्रों में उनको प्रकाशित करे। इसी से जनता इन्के प्रति जागरूक हो सकेगी।

क्या कहते हैं - क्रियान्वयन अधिकारी?

उपभोक्ता की स्थिति के बारे में राजस्थान के समल जिला राज अधिकारियों से एक सर्वेक्षण फार्म के माध्यम से सूचना प्राप्त की गई थी। उसके उत्तर में चार जिला राज अधिकारियों ने सूचना प्रेषित की। उसका प्रस्ताव उस जैसा उन्होंने दिया है, हांहू तीन दिया जा रहा है:

1. आपके जिले में उपभोक्ता जागरूकता का क्या स्तर है?
   जिला राज अधिकारी, अजमेर - पवास
   जिला राज अधिकारी, सवाई माधोपुर - पवास
   जिला राज अधिकारी, जोधपुर - पवास
   जिला राज अधिकारी, जयपुर - पवास

2. वर्ष 2001-02 से 2004-05 के दौरान आपके कार्यालय में संदर्भ कितनी शिकायतें उपभोक्ता की प्राप्त कितनी बकायां हैं?
   जिला राज अधिकारी, अजमेर - कोई जवाब नहीं
   जिला राज अधिकारी सवाई माधोपुर - उपभोक्ता की तितक की अधिक शिकायतें सार्वजनिक वितरण प्राप्तीयों से सामान्यतः होती हैं एवं इन्की जांच 7-10 विवरण की अन्वेषण में की जाती है। उपभोक्ता अधिकार हमन समझने के लिए कोई विवरण गत 4 वर्षों में प्राप्त नहीं हुई है।

<table>
<thead>
<tr>
<th>जिला राज अधिकारी, जोधपुर</th>
<th>2001</th>
<th>2003</th>
<th>2004</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>प्राप्त शिकायतें</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>निपटायी शिकायतें</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>बकायां</td>
<td>नहीं</td>
<td>नहीं</td>
<td>नहीं</td>
<td>नहीं</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी</td>
<td>जबपुर -</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----------------</td>
<td>---------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16.8.2002 से 31.12.2002</td>
<td>178 नियमानुसार नियमानुसार</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.2003 से 31.12.2003</td>
<td>348 नियमानुसार नियमानुसार</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.2004 से 18.8.2004</td>
<td>257 नियमानुसार नियमानुसार</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21.3.2005 से 5.11.2005</td>
<td>368 नियमानुसार नियमानुसार</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9.11.2005 से 31.12.2005</td>
<td>134 नियमानुसार नियमानुसार</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. उक्त प्राष शिकायतों का कितने समय में निपटाया किया गया, वर्ष चार विषयन में?

<table>
<thead>
<tr>
<th>जिला रद्द अधिकारी</th>
<th>जबपुर -</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, अभिन्नर -</td>
<td>प्रार्थना शिकायतों का शीर्ष निपटाया करवा गया। वर्षभाग में निपक्षार हेतु कोई प्रार्थना पत्र लम्बित नहीं है।</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, तवाई मायापुर -</td>
<td>जवाब नहीं</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जोधपुर -</td>
<td>सभी प्रार्थना शिकायतों का सात रोज के भीतर-भीतर निपक्षार हेतु समन्वित प्रभाग को पैदा कर उसके प्रार्थना पत्र लम्बित नहीं है।</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जबपुर -</td>
<td>नियमानुसार एवं समन्वित प्रभाग</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>जिला रद्द अधिकारी</th>
<th>जबपुर -</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, अभिन्नर -</td>
<td>शिकायतों का शीर्ष निपक्षार किये जाने जबकि उद्देश्य तथा विकल्प के निरीक्षण को द्वारा संयुक्त जान में समय लिया जाता है।</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, तवाई मायापुर -</td>
<td>सार्वजनिक विविध प्रणाली से समन्वित शिकायत की जान के दौरान शिकायत करने द्वारा विषय प्रत्यय करने में परवरण सहयोग नहीं दिया जाता।</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जोधपुर -</td>
<td>कोई जवाब नहीं</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जबपुर -</td>
<td>कोई जवाब नहीं</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>जिला रद्द अधिकारी</th>
<th>जबपुर -</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, अभिन्नर -</td>
<td>है</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, तवाई मायापुर -</td>
<td>है</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जोधपुर -</td>
<td>है</td>
</tr>
<tr>
<td>जिला रद्द अधिकारी, जबपुर -</td>
<td>है</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(अ) यदि हाँ, तो इसकी बैठक 3 वर्ष में कितनी बार आयोजित की गई?
<table>
<thead>
<tr>
<th>जिला रद्द अधिकारी</th>
<th>जबपुर -</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>निर्भरित समय में हो रही है।</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 85
जिला राजधानी, सबई मायपुर - 2002 में 5, 2003 में 3, 2004 में 3
जिला राजधानी, जोधपुर - जिला उपभोक्ता संस्थान परिषद के एक बैठक का आयोजन किया गया।
जिला राजधानी, जयपुर - जव्ह 2001 से 2005 तक 8 बैठकें आयोजित की गई।

(ब) परिषद द्वारा उक्त अधिक में की गई सिफारिशों का विवरण संलग्न करें।
जिला राजधानी, सबई मायपुर - जिला उपभोक्ता की बैठकों में समानता
विभागों से उपभोक्ताओं की शिकायतों का तलाश निर्गमन करने एवं उपभोक्ता विभागों के संबंधमय रहने की अपेक्षा की जाती है।
जिला राजधानी, जोधपुर - कोई जव्ह नही।
जिला राजधानी, जयपुर - हां।
जिला राजधानी, अब्बीर - कोई जव्ह नही।

6. (अ) जिला उपभोक्ता संस्थान परिषद के कौन-कौन से विभाग/संस्थाएं सदस्य हैं?
जिला राजधानी अब्बीर - सभी समन्वित विभाग उपस्थित रहते है। जागृत उपभोक्ता विभाग एवं उपभोक्ता संस्थान भी भाग लेते है।
जिला राजधानी, सबई मायपुर - खाद्य, उद्योग, चिकित्सा, पुलिस, शिक्षा, कृषि, सार्वजनिक निगम, विभाग, जनस्वास्थ्य अधिभाषिक विभाग, विश्व, सहकारात्मक, परिवहन, सामाजिक, कल्याण, आश्रम बंदर, स्थानीय निकाय, आदि कम्पनी, भारतीय खाद्य निगम, पंचायत राज संस्थाएं, जिला प्रमुख, प्रमुख, एम.एल.ए., एम.पी.विभागीय अधिकारी व प्रतिनिधि उपस्थित होते है।
जिला राजधानी, जयपुर - सभी प्रतिनिधियों की उपस्थिति कम रहती है।
जिला राजधानी, जोधपुर - जिला उपभोक्ता संस्थान परिषद के विभागों/संस्थाओं के सदस्य के सुधि संताप है। समन्वित सभी विभागों के प्रतिनिधि उपस्थित नहीं होते है।
जिला राजधानी, जयपुर - समन्वित आयुक्त, जिलाध्यक्ष, पुलिस अधीक्षक, जिला प्रमुख, समर्थ संस्थान, समस्त विधानसभा सदस्य, पंचायत समितियों के प्रमुख, एक अधिवक्ता, एक विकास समिति, महिला सामाजिक
कार्यकर्ता, एक अध्यापक, स्वीकार्य संगठनों के सदस्य, बाट एवं माप अधिकारी, जिला शिक्षा अधिकारी, उपोग विभाग के निदेषक व सहायक निदेषक आदि उस्मिथित हाती है। बाद में आशीष संसोचन कर सभी जिलों की जिला उपभोक्ता संस्करण परिषद में जिलाधीन को अध्यां हानिमंत्रित किया गया।

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

| जिला सदस्य अधिकारी, जोधपुर | - उपभोक्ता संस्करण परिषद में अनुस्मिथित सदस्यों के बैठक में उस्मिथित होने हेतु निर्धारित अनुस्मिथित का कारण पूछा जाता है। आदेश बैठक में उस्मिथित हेतु निर्धारित दिन जाते है। |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, सवाई माधोपुर | - कोई जवाब नहीं |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, अजमेर | - कोई जवाब नहीं |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, जयपुर | - कोई जवाब नहीं |

(ब) क्या उपभोक्ता संस्करण परिषद के सभी सदस्य पदों पर नियुक्तियाँ हैं?

| जिला सदस्य अधिकारी अजमेर | - है |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, सवाई माधोपुर | - कोई जवाब नहीं |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, जोधपुर | - कोई जवाब नहीं |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, जयपुर | - कोई जवाब नहीं |

7 (अ) आपके जिले में यदि खाद्य पदार्थों में निलावट होने की शिकायतें आती हैं, तो आप तृप्त प्रभाव से कंकार्यवाही करते हैं?

| पुलिस शिक्षा अधिकारी अजमेर | - जांच तकनीकी की जाती है। |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, सवाई माधोपुर | - मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी को जांच कर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रविधित की जाती है। |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, जोधपुर | - खाद्य पदार्थों में निलावट की शिकायतें भिन्न स्थानों पर अधिकारी कार्यवाही हेतु मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी जोधपुर को भेजी जाती है। |
| पुलिस शिक्षा अधिकारी, जयपुर | - कोई जवाब नहीं |

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

CUTS International
8. किसी भी उपभोक्ता वस्तु के माप-तोल में कमी होने पर आप क्या करेंगे?

(अ) क्या आप जिले में कार्यान्वयन उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाओं से संतुलित है?

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

9. (अ) क्या आप सभी में कार्यान्वयन उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाओं से संतुलित है?

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

10. क्या आप सभी में कार्यान्वयन उपभोक्ता संस्थाओं को जागरूक करने के प्रयासों से संतुलित हैं?

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

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

जिला रसद अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं

जिला रसद अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं
11. क्या आप उपभोक्ता परिवारों के मामले में अधिवक्ता की कानूनी सेवा लेना आवश्यक है?

- नहीं

12. (अ) क्या आपको उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कामियाँ के बारे में जानकारी है?

- हां

13. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार की सफल पूर्वक्षण निभाने और उपभोक्ता आंदोलन को मदद देने के लिए आपने कैसे प्रयास किये?

- समय-समय पर विभिन्न बांधकामों में उपभोक्ता कल्प, निरीक्षण एवं रैलीयों का आयोजन एवं गोष्टियों आयोजित की गई।

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 89
केन्द्र के उपभोक्ताओं को सिक्किम वेतन कार्यक्रम के उद्देश्य से
पूर्वस्तोत्रों के साथ समाहित किया जाना चाहिए।

जिला राज्य अधिकारी, जोधपुर - समान समय पर 'डांडे के लिए युद्ध' अभियान
चलाकर सस्त्रों की सुनहरी के बारे में उपभोक्ताओं
को जानकारी दी गई।

जिला राज्य अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

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

जिला राज्य अधिकारी अजमेर - स्वयं सेवी संगठनों द्वारा जो गतिविधियाँ की
जाती हैं उसमें विभिन्न विकल्पों के साथ समाहित किया जाता है। अतः
पर्यवेक्षण विभिन्न भागों में संख्या तरीके से संचालित करना आवश्यक है।

जिला राज्य अधिकारी, सवाई माधोपुर - स्वयं सेवी संगठनों की उपभोक्ता शिक्षण में महत्त्व
पूर्ण है। अतः संगठनों का ग्रामीण क्षेत्र में उपभोक्ता
जागरूकता के प्रयास करने हेतु राज्य सरकार
द्वारा ग्रामीण क्षेत्र में स्वयं से संगठित कर्मकारियों को इन संगठनों
के माध्यम से विभिन्न प्रशासनों की प्राक्कली दिया
जाना अधिकतम है। स्वयं सेवी संगठनों के कार्यकर्ताओं
में अन्य व्यक्तियों की उपभोक्ता शिक्षण आवश्यक होने चाहिए।

जिला राज्य अधिकारी, जोधपुर - कोई जवाब नहीं

जिला राज्य अधिकारी, जयपुर - कोई जवाब नहीं

15. आपके मत में कितने उपभोक्ता क्लास कहां-कहां स्थापित किए गए हैं? सूची
संलग्न करें?

जिला राज्य अधिकारी अजमेर - 15 उपभोक्ता क्लास है।

जिला राज्य अधिकारी, सवाई माधोपुर - 15 उपभोक्ता क्लास है।

जिला राज्य अधिकारी, जोधपुर - 15 उपभोक्ता क्लास है।

जिला राज्य अधिकारी, जयपुर - 70 उपभोक्ता क्लास है।

16. उपरोक्त क्लासों द्वारा क्या-क्या गतिविधियां की गईं, उनका संक्षेप में उल्लिखित करें?

जिला राज्य अधिकारी अजमेर - रेल, संगोष्ठी, नवन्य प्रदर्शनी व प्रदर्शनी लगाई
गई व नियमित माध्यम वैडेंग की गई।

जिला राज्य अधिकारी, सवाई माधोपुर - माध्यम वैडेंगों में सदस्य लाकर को जानकारी देना
तथा लाकर जानकारी की विविध पहली प्रतिभागिताएं
आयोजित कर इसमें रूचि जन्माने की गई।

90 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
17. अपने विभाग द्वारा उपभोक्ता हितार्थ कॉन-कॉन सी योजनाएं चलाई जा रही हैं तथा उनकी क्या स्थिति है? कृपया प्रत्येक चोटी का उल्लेख करें।

जिला सदस्य अधिकारी, ओशपुर - उपभोक्ता क्लबों द्वारा माह में एक बैठक का आयोजन कर छात्रों को उपभोक्ता के अधिकारों की जानकारी दी गई।

जिला सदस्य अधिकारी, जयपुर - उपभोक्ता क्लबों द्वारा माह में बैठक का आयोजन करना, छात्रों को उपभोक्ता के अधिकारों की जानकारी देना, रेती, प्रतिक्रियाप्रदान आदि गतिविधियां की गई, जिसमें आमंत्रित जनसत्तिक निष्क्रिय एवं महिलाओं की भागीदारी रही।

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

जिला सदस्य अधिकारी, ओशपुर - कोई ज्ञापन नहीं

जिला सदस्य अधिकारी, जयपुर - कोई ज्ञापन नहीं
19. क्या नागरिक अधिकार-पत्र के माध्यम से उपभोक्ता जानकारी प्राप्त कर सकते हैं?
- हां
- नाहीं

20. क्या आपके विभाग द्वारा उपभोक्ताओं से समन्वित सूचना वेबसाइट पर उपलब्ध करवाई गई है?
- हां
- नाहीं

21. आप द्वारा उपभोक्ता हितार्थ अन्य कोई कदम उठाये गये हैं तो उनका संदर्भ में व्यर्थ होता है?
- पुनर्द्वार में राज्य स्तर पर 7 दिशासेव उपभोक्ता जागरूकता प्रदर्शनी लगाई जाती है।
- लखित पत्रिकाओं को आलोचना वस्तुओं का यथासमय सम्बन्धित को उपलब्ध कराने के उद्देश्य से राष्ट्रीय टिकट उपभोक्ता को जारी किये गये हैं। उपभोक्ता को यह टिकट प्राप्त करने पर खारिज वेब होता है।
- यह भी है कि राष्ट्रीय दुरुपयोग में कमी उभय है।
- 24 दिसंबर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस एवं 15 मार्च \textit{‘विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस’} के अवसर पर रेलियां निकालकर उपभोक्ताओं को जागरूक 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।
- कोई जवाब नहीं

92 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
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 कृत्तिकायो द्वारा स्थापित ‘कल्याण गाइडेंस सोसाइटी ऑफ इंडिया’ सर्वप्रथम प्रभावी उपभोक्ता संगठन के रूप में सामने आया। इस संगठन ने उपभोक्ताओं से समन्वित गुरुदेश उठाने के साथ सूचना देने के लिए एक पत्रिका ‘कीमत’ का प्रकाशन भी शुरू किया।

1980 के दशक के आते आते उपभोक्ता आंदोलन ने एक जन आंदोलन 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 समन्वित भाव से सेवा कार्य कर रही हैं।

1986 में भारत में उपभोक्ता संस्थान अधिनियम पारित हुआ। इसके बाद उपभोक्ता संस्थान को बत 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 अफिल भारतीय स्तर की संस्थाएं, जिन्होंने उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करते, उपभोक्ता अधिनियम को लागू करने आदि में सक्रिय एवं महत्वपूर्ण भूमिका अदा की, उनका विवरण निम्न प्रकार है:

CUTS International

राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति / 93
<table>
<thead>
<tr>
<th>क्र.</th>
<th>स्थापना वर्ष</th>
<th>संगठन/परिसंघ का नाम</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>(प्रथम चरण)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.</td>
<td>1966</td>
<td>भारतीय उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति (GCSI), मुंबई</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>1970</td>
<td>कॉन्सटेक उपभोक्ता सेवा समिति, बैंगलोर</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>1973</td>
<td>विशाखा उपभोक्ता परिषद्, विशाखापट्टनम् (आन्तरिक प्रदेश)</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>1974</td>
<td>अंतर्दिश भारतीय ग्राहक पंचायत, हैदराबाद</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>1974</td>
<td>नागरिकों का कार्यवाही समूह (CAG), चेन्नई</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>1975</td>
<td>मुंबई ग्राहक पंचायत (MGP), मुंबई</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>1978</td>
<td>उपभोक्ता शिक्षा एवं शोध केन्द्र (CER), आहमदाबाद</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>1978</td>
<td>भारतीय उपभोक्ता संगठन परिसंघ (IFCO)</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>1979</td>
<td>नागरिकों का मंच, हुबली</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>1980</td>
<td>जापान ग्राहक, बड़ोदा</td>
</tr>
<tr>
<td>(द्वितीय चरण)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>1983</td>
<td>कन्नूमर चूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (CUTS), जयपुर</td>
</tr>
<tr>
<td>12.</td>
<td>1983</td>
<td>उपभोक्ता शिक्षा विभाग स्वयंसेवी संगठन (VOICE), नई दिल्ली</td>
</tr>
<tr>
<td>13.</td>
<td>1983</td>
<td>विनती, नई दिल्ली</td>
</tr>
<tr>
<td>14.</td>
<td>1990</td>
<td>अंतर्दिश भारतीय उपभोक्ता कार्यवाही नेटवर्क (AICAN)</td>
</tr>
<tr>
<td>15.</td>
<td>1990</td>
<td>भारतीय उपभोक्ता संगठनों का परिसंघ, नई दिल्ली</td>
</tr>
<tr>
<td>16.</td>
<td>1992</td>
<td>उपभोक्ता समन्वय परिषद् (CCC), नई दिल्ली</td>
</tr>
</tbody>
</table>

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थाओं की भूमिका

राजस्थान में उपभोक्ता संस्थाओं की शुरुआत 1980 के दशक में हुई। प्रदेश की प्रमुख उपभोक्ता संस्था कन्नूमर चूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कटौंस), जयपुर का उपलब्ध अंतर्गत में किया जा चुका है। इस संस्था ने केवल प्रदेश में अपने राष्ट्रीय व अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी अपनी पहचान बनाई है। साथ ही संस्था ने राजस्थान में उपभोक्ता आयोग की गतिशील बनाने में भी भागीदारी की भूमिका निभाई है।

प्रदेश के अन्य महत्वपूर्ण संस्थाओं में कन्नूमर एक्शन नेटवर्क सोसायटी, जयपुर; मार्गदर्शन सेवा समिति, उदयपुर; उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति, जोधपुर; अन्य स्थान ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, मुसूदा; कन्नूमर लीगल हेल्प सोसायटी, सवाईमाधोपुर; उपभोक्ता संस्करण समिति, बीकानेर प्रमुख हैं।

94 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
इन संस्थाओं ने राजस्थान में प्रभावी ढंग से उपभोक्ता आंदोलन को मत दी तथा प्रभावी पहल करते हुए इलेक्ट्रॉनिक में उपभोक्ता आंदोलन को जन व्यापी बनाया। चतुर्वेक में इलेक्ट्रॉनिक में 500 से अधिक उपभोक्ता संस्थाएं कार्य कर रही हैं, इनमें सक्रिय रूप से कार्य कर रही संस्थाओं की सूची अनुसार सर्वाधिक-2 में उपलब्ध है। ये संस्थाएं उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने के साथ-साथ उनके हितार्थ अलग-अलग मुद्दों को सिद्धांत स्तरों पर उठाते रहते 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 तुलना से समूह, विशेषकर मान्यता प्राप्त समूह (उपभोक्ता संगठन), अधिक सशक्तिकरणीय और प्रभावी होता है। जब एक मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता के शोषण की समस्याओं को उजागर करता है तो सरकार और उद्योग अधिक उत्साहित और निर्माता भी उनकी बात को सुनने के लिए मजबूर होते हैं। अतः उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका बहुत 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 जान होता है।

अतः जब उपभोक्ता तथा गैर-सरकारी संगठन एक-दूसरे से हाथ मिलाकर चलते हैं तो उपभोक्ता राजनीति के अभाव में से भाग लेता है और शोषण का शिकार होता है सब जाना है अथवा शीघ्रता से उनकी विधि में मुआवजा या क्षत्रियों के निपटने के सार 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। विभिन्न संसाधनों के अभाव में वे अपने कार्य को सुविधायुक्त रूप से चलाने में आसमन हैं। फिर भी इन संस्थाओं का सामाजिक उद्देश्य, उपभोक्ताओं की समस्याओं का निराकरण, सरकार की विभिन्न क्षेत्रों में नीतियों को बनाने, विकास के कार्य करने आदि में महत्वपूर्ण योगदान रहता है। चूँकि अक्सर एक ज्ञान 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 आपने वाले समय में आम जनता 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 पिंड हुआ है और अकेले वह इन सब
पर रह सकता। ऐसे में संगठित होकर प्रयास करना ही अन्वेषक होता है क्योंकि
एकता में शक्ति होती है।

संगठन की सुरुआत कुछ उससे होगा दरा ही संभव होती है। जब कोई वर्तमान दशा
से तुलना या कुछ होता है तो वो ही व्यक्ति समाज में बदलाव की पहल करता है। अपने मित्रों
व पड़ोसियों से बातचीत कर समान रूप से जनजीवन वालों को साथ लेकर समस्या के समाधान के
लिए उत्तर देखना बनाता है। ऐसे व्यक्तियों की सभा आयोजित कर समान समस्याओं या
मुद्दे पर गहराई से चित्रन किया जाता है और संभावित उपायों को खोजा जाता है।

यदि समान रूप से जनजीवन वालों की मिलकर प्रयास करते हैं तो सभी उपभोक्ता की
समस्याओं का हल प्रभावी हुंग से संभव हो जाता है, यही इन संस्थाओं का गठन का मुख्य
उद्देश्य है।

उपभोक्ता संस्थाओं की गतिविधियां

उपभोक्ता संस्थाओं गैर-सरकारी स्वच्छ प्रेरण उपभोक्ता आंदोलन को आगे बढ़ाने का
कार्य करते हैं तथा लोगों को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित होने के लिए उन्नत उपभोक्ता
को शक्तिशाली बनाने में मदद भी करते हैं।

गैर-सरकारी संगठन उपभोक्ता कार्यों और सरकार के बीच एक कड़ी का काम करते हैं। ये
संगठन दूर-दूर रखते समस्याओं और लोगों के बीच संबंध स्थापित करने में सहायता करते हैं।
ये सरकारी नीतियों की तात्कालिक उन्नति की व्यवस्था कर उन्हे उपभोक्ताओं के अनुरूप बनाने का
प्रवास भी करते हैं। ये गैर-सरकारी उपभोक्ता संगठन विभिन्न कार्यक्रमों जैसे-संगठित, कार्यसाधारणों,
उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ताओं में वांछित सुधारों का प्रसार करते हैं। संबंध सम्बन्ध पर पोस्टर जारी कर
tथा पेपरहस्ट द्वारा भी उपभोक्ता शिक्षा के कार्य को बढ़ाते हैं।

प्रति सत्र पर विभिन्न श्रेणियों की तात्कालिक जांच स्वतंत्र रूप से करके ये
उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता को संस्थाएं के अधिकारों के अंतर्गत की सहायता होते हैं।
उत्पादकों और निर्माताओं द्वारा सत्ताओं और शोषित लोगों की ओर से गैर-सरकारी
संगठन कानून लोगों वाले उत्पादकों और निर्माताओं के विरुद्ध कानून कदम उठाने की
शुरुआत भी करते हैं।

उपभोक्ता की सरकार बनाने की दिशा में ये गैर-सरकारी संगठन अधम और महत्वपूर्ण
भूमिका निभाते हैं। ये अपने प्रकारों के माध्यम से सूचनाओं का प्रसार कर उपभोक्ताओं का
मार्गदर्शन भी नियंत्रित रूप से करते रहते हैं जिसकी वजह से उपभोक्ताओं और इन संगठनों के
बीच आपसी विचार उत्तम होता है।
उपभोक्ता संस्करण अभिव्यक्ति एक प्रकार से समाज सुचारू आंदोलन है जो शोषित, कमजोर और बंचन वर्ग को उसके अधिकार दिलाने में आह्मु 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 प्राप्त करने की दिशा में चल पड़ता है।

उपभोक्ता संगठनों द्वारा चलाई जा रही गतिविधियों के सार्वजनिक परिणाम तभी मिलते हैं जब वे संगठन उपभोक्ताओं में अपनी विश्वसनीयता भी बनाये रखें। विश्वसनीयता एक महत्वपूर्ण तत्त्व है जो उपभोक्ता संगठन को सफलता व शान्ति प्रदान करता है। इसके बलवृत्ति पर वह उपभोक्ताओं की जरूरतों व हितों को प्रभावी ढंग 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 महजूत आर्थिक आधार सम्मिलित हैं। विशाल सदस्यता लोकप्रियता का प्रतीक है। विश्वसनीयता अर्जित करने में उपभोक्ता संगठन का विना किसी दबाव में आये स्वतंत्र रूप से कार्य करने तथा निष्पक्ष हो गये से प्रमाणित मुद्रा है, फिर चाहे वह संगठन राष्ट्रीय स्तर का हो अथवा अंतर्राष्ट्रीय स्तर का।

विभिन्न उपभोक्ता संगठनों की कार्यानीय क्षेत्र में भी अंतर होता है। कुछ प्रामाण्यक रूप से विशिष्ट समूह जैसे रेल वायुयान अथवा केवल 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 मुद्रों पर उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण पर क्रियाशील होते हैं।

उपभोक्ता संगठन की कार्यानीय में शोषित उपभोक्ताओं को अपने स्तर पर शर्तपूर्ति प्राप्त करने में महत्त्वपूर्ण कार्य करना भी है और उनकी ओर से वे संगठन उपभोक्ता न्यायवाणिज्य से भी न्याय दिलचस्प और नि:शुल्क विशिष्ट सहायता प्रदान करने का कार्य भी करते हैं।

राजस्थान में कुछ सफल प्रारंभ

राजस्थान में स्थापित प्रमुख उपभोक्ता संगठनों से हमें उनके द्वारा उपभोक्ता हितार्थ किये गये कुछ सफल प्रारंभों का ध्यान मांगा था, उनमें कुछ संस्थाओं ने ही उन उपभोक्ताओं को विभिन्न समय-समय पर इन सभी मुद्रों पर उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण पर क्रियाशील होते हैं।

पीपुल्स युनियन फाउंडेशन सिविल लिबर्टीज की याचिका पर केन्द्र से जवाब तत्पर

संस्था की याचिका पर सुप्रीम कोर्ट ने केन्द्र सरकार को नोटिस जारी कर अटारी जनरल सोलोली जे. सोलाबाबा से केन्द्र द्वारा देश में गरीबी रेखा से सीमा जीतन वालों का कार्य बनाने के लिए कहा।

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 97
सुप्रीम कोर्ट ने गरीबी रेखा के नीचे के लोगों के लिए 'काम के बदले अनाज ढोना' में अनाज की आपूर्ति कम किए जाने के आरोप पर भी केंद्र सरकार से स्पष्टीकरण मांगा।

कन्नूर लोगल हेल्प सोसाइटी, सर्वाई माओपुर
संस्था द्वारा सर्वाई माओपुर जिले के रायबरेल अभ्यारण क्षेत्र में कन्नूर लोगल हेल्प सोसाइटी को लेकर राजस्थान राज्य मानवाधिकार आयोग ने एक परीक्षण 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 समन्वय समितियों में सदस्य मनोनित किया जाना चाहिए।

ईमानदायिक अधिनियम की धारा 12 के अनुसार नूतन लेनेवाले हेल्प सोसाइटी प्रावधान के उपभोक्ता संगठनों को उचित देखभाल दी जाए ताकि उन्हें निरूपण करने की कमी के बावजूद मिलावट पर अंकुश लगाया जा सके।

उपभोक्ता संगठन के प्रति संवेदनशील जिला सदर अधिकारियों को समन्वय किये जाने की आवश्यकता जताई जिससे अन्य अधिकारियों भी प्रेरित हो सकें।

‘यस्ता’ संस्था, पालैठी
निजी बस मालिकों द्वारा बजाय जा रहे भर्तीमा किये गये बिना विभाग द्वारा अंकुश लगवाकर किया गया।

दलाई ला ई में विभाग द्वारा बोधजत्ता की उपयोग का मार्ग प्रशस्त कराया।

जिला उपभोक्ता मंच में उपभोक्ता के द्वारा यूथ बांदा नामक कर्मचारी उन्हें राहत दिलवाई।

ग्रामीण स्वास्थ्यवन्मति प्रशिक्षण संस्थान, केशवरावपट्टन (बूंदी)
उपभोक्ता कार्यालय का विभाग कन्नेक्शन 800 शेष का बिना बिना शेष का मिलने पर संस्था द्वारा प्राप्त कराया।

जिला उपभोक्ता मंच में उपभोक्ता के द्वारा यूथ बांदा नामक कर्मचारी उन्हें राहत दिलवाई।

भरतपुर जिला उपभोक्ता समिति, भरतपुर
सिद्धिवेदना कार्य के खिलाफ अभियान चलाकर प्रशासन द्वारा सिद्धिवेदना कार्य कर नकली दूध बनाने वालों को गिरावट कर सजा दी गई।

पेक्षा कार्यालय स्वास्थ्य नेत्र घटना द्वारा अनेक स्थानों पर पताका-तोड़ पूंछ लगवाये गये।

जिला उपभोक्ता समिति द्वारा खिलाफ अभियान चलाया गया तथा प्रशासन द्वारा ऐसे दब खिलाफ दर्ज किए गए।

98 / राजस्थान में उपभोक्ता कार्यक्रमों की स्थिति
अवमेय जिला प्रायमण उपभोक्ता संस्थान, मसूदा

राजकीय वालिका विवादों में वालिकाओं से कम्प्यूटर पीस लेने के मामले पर सरकार के समक्ष पैरों का बलात्कार कर सकती है भीमा बोजना के सदस्य थे। उनकी बात दुर्गति में मृत्यु होने पर नेशनल इंस्योरेंस कंपनी, गुलाबपुरा से भीमा राशि का भुगतान करना था।

श्रीमती भापु, अभी की बाबू को उसके पति की मृत्यु के समय विवृति द्वारा विवाह शेष पेश दिलवाई गई।

संस्था के प्रवासी से प्रायमण विवादों में पेयबल हेट प्रशासन द्वारा हेइंडेंथंप बनाए गए।

पूर्णसिंह निवासी कोटड्या (व्यावहार) द्वारा जगपुर की एक हर्षित पैंसेट खरीदी गया, जिसे उस खराब था। पैंसेट द्वारा पैंसेट बदलने से मना करने पर संस्था के प्रवासी को विक्रेता द्वारा पैंसेट बदलकर दिया गया।

शिवलाल शाला, मसूदा रोड, व्यावहार को नील एंजेसी द्वारा सप्लाइ किए गए सिलेंडर में दो किलो पानी था। एंजेसी से विक्रेता करने पर संतोषजनक कार्यवाही नहीं हुई। संस्था के प्रवासी से दो किलो पानी के स्थान पर पेय पानी दी गई।

संस्था द्वारा जगदीश प्रसाद राम, परवेशक, भेड़ व ऊन विभाग को हुंगापुर कार्यालय से मसूदा कार्यालय में जी.पी.एफ. पास दुकान व पेय पेंटरमेंट दिलवाई गया।

संस्था के प्रवासी से अवमेय से मसूदा, श्रीवास्तव, ग्रामसंघ आदि प्रायमण क्षेत्रों में जाने वाली बांस को रोडवेज बस स्टेडियम से सीढ़ी बाहर होकर जाने के लिए प्रशासन ने आदेश दिये।

संवाह कुमार शाम, व्यावहार के एक दी.वी. सेट खरीदा गया जो दो महीने में ही खराब हो गया। दुकानदार ने दी.वी. दी.की नहीं किया, न ही बदला। संस्था के प्रवासी से दुकानदार ने पावन संबंध कुमार शाम को खराब दी.वी. के बदले नया दी.वी. सेट देना डाला।

बाबुलाल देशक निवासी मसूदा ने शक्तिवान की कि उसके पूरे महान (कक्षा 7) की तलाव में दुबे से मृत्यु हो गई, उसका दुर्घटना क्लेम राज्य भीमा विभाग, व्यावहार में शेष है जो विभाग नहीं हो रहा। संस्था के प्रवासी से बाबुलाल को उसके पूरे दुर्घटना क्लेम की गारंटी प्राप्त हुई।

दिवेश कुमार, व्यावहार ने गैस कंट्रोल के साथ जब्त चुल्ला देने के मामले में संस्था के प्रवासी से हितुत्व प्रतिसाद के वार्षिक वित्तीय अधिकारी ने चुल्ला वापस लौटाकर उपभोक्ता को सन्तुष्ट किया।

श्रीमती सोहिनीदेवी को संस्था के प्रवासी से विवृति द्वारा उसके पति की मृत्यु के चार साल बाद पेय पानी देना प्रारंभ किया।
उपभोक्ता संरक्षण संस्थान, जयपुर (अजमेर)
 संस्था द्वारा 35 विकलांगों एवं विभवा महिलाओं को पेशेवर 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 संस्थान, राजस्थान (अजमेर)
 संस्था द्वारा 35 विकलांगों एवं विभवा महिलाओं को पेशेवर 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 संस्थान, जयपुर (अजमेर)
 आपसी तालमेल से विभिन्न उपभोक्ता समस्याओं का निराकरण करवाकर उपभोक्ताओं को राहत दिलवाई।

उपभोक्ता संरक्षण संस्थान, जयपुर (अजमेर)
 संस्था द्वारा स्वच्छ पेयजल वितरण हेतु समन्वित विभाग के अधिकारियों पर दबाव बनाकर गुड पेयजल वितरण करवाकर लापरवाही लोगों को राहत दिलवाई।
 संस्था ने तुरांत सझी गैस कनेक्शन हेतु समन्वित अधिकारियों के समक्ष पैरों का नागरिकों को तुरांत सझी गैस कनेक्शन दिलवाए।
 संस्था ने भादुरोडा गांव में आर्य विद्या सरकारी में से परेशान ग्रामीणों की ओर से सहायक अभियंता का फर निकालकर लाभदायक की नियुक्ति करवाकर लाइनों को दुरुस्त करवाकर ग्रामीणों को बिजली की परेशानी से राहत दिलाई।

उपभोक्ता सेवा संस्थान, श्रीगंगा (अजमेर)
 संस्था के प्रयासों से जलदाय विभाग द्वारा सजीव किये जाने वाले पानी के दबाव व शारीर में बढ़ोतरी हुई।

उपभोक्ता खाता संस्थान, बांसवाड़ (चिंतोड़गढ़)
 संस्था की फहल एवं प्रयासों से स्वर्ण राशी नागरिकों के राशन कार्ड बनाए गए। संस्था के प्रयासों से डायरी पेयजल द्वारा ग्रामीणों को संबंध भाग डायरी प्रोडक्ट किया।

100 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
संस्था के प्रयासों से गांव में खराब पड़े हैंड पप की महत्त त क 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 गई।

सरपंच द्वारा सड़क निर्माण म गड्डवड़ी की संस्था द्वारा शिकायत पर तुरंत कर्मचारी करके ग्राम पंचायत के रिकार्ड सील कर जांच करवाई गई।

उपभोक्ता सेवा समिति, गंगतर (चिन्हेन्द्रगड़)

संस्था ने सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत चयनित परिवारों को दिये जा रहे गेंद में अभियंतता की शिकायत जितना सदस्यों की बात सभी चयनित परिवारों को गेंद प्रतिष्ठा करवाए।

संस्था के प्रयासों से भी लवचळ जमानत पर जोड़ों का खेड़ा बस स्टेट ए लंज जे कार्यकर बनाया गया जिससे आए दिन होने चारी सरकारों पर विराम लगा।

उपभोक्ता सेवा समिति, भदर्श (चिन्हेन्द्रगड़)

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

कन्नूर वेजफ्यूचर संघ संसायटी, कदमसी (चिन्हेन्द्रगड़)

संस्था द्वारा ग्रामीणों को केरोलिन के समय पर वितरण ने देश की समस्ता से उपखंड अधिकारी को शिकायत दर्ज कराई, फलस्वरूप ग्रामीणों को समय पर केरोलिन उपलब्ध होने लगा।

कट्टर के प्रयास - उपभोक्ता हितार्थ

वर्ष 1983 में स्थापित यह संस्था उपभोक्ता हितार्थ समय-समय एवं महत्त्वपूर्ण मुद्दों को उद्धृत राहत है तथा उस पर स्वतंत्र संगठनों पर प्रभावी कार्यवाही करते हुए दोस्त निर्णय लेने में भी सफलता हासिल की है। वर्ष 22 से स्थान पर भी अधिक समय से संस्था के क्षेत्र में कार्यात्मक हैं जिस संस्था के कार्य का एक बहुत लाभमी सुधार है लेकिन उनमें से कुछ महत्त्वपूर्ण मुद्दों को उपभोक्ताओं से समझित है तथा उस पर दोस्त कार्यवाही हुई है उनका उल्लेख नीचे किया गया है -

- जुलाई 1984 में उपभोक्ताओं के हक में अपना पहला ज्वलांत प्रयास सकार की कमी का उदाहरण रिजर्व कंट्रोल में लिखा गया। इस प्रदेश पर राज्य के 44 विभागों और संसारों के हस्तक्षेप करवाए गए थे। मामलों के कार्यस्थल बुनाई गई तथा इससे संबंधित खबर को प्रसंस्करण से छापा गया। दूसरी ओर तत्कालीन प्रधानमंत्री राजीव
गांधी को पत्र भी भिजवाया गया। अंततः सरकार ने हस्तस्थित किया और सिक्कों की कमी को दूर किया जिससे उपभोक्ताओं को राहत मिली।

- अगस्त 1984 में एकधिकार एवं प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार आयोग में वाचिखार दायर की जिसके फलस्वरूप पाबंदित होने वाली वित्तीय के विवेक पर रोक लगी, माफिक निर्माताओं को माफिक बॉक्स में पूरी 50 तीव्रतियाँ रखने पर वापस कर दिया, सिगरेट निर्माताओं के डबल ब्रान्डिंग को उजागर किया तथा आवकारी नीति में परिवर्तन किया गया।

- वर्ष 1985 में किये गए संबंधों में यह सामने आया कि स्थानीय कर के रूप में अधिक वस्तु कर ग्राहक उपभोक्ताओं के साथ भोजनार्थी की जा रही है। संस्था के प्रयासों के फलस्वरूप सरकार ने कानून में परिवर्तन कर निर्माताओं को वित्तीय बंद मार्ग पर अधिकतम मूल्य लिखने के लिए पाबंदि किया गया।

- वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू करवाने में ‘कटस’ की महत्वपूर्ण भूमिका रही।

- वर्ष 1987 में न्यायालय में गए, विवाद एक ही क्षेत्र में व्यक्ति को 50,000 रुपए की कारिगरी पृष्ठ एलॉनिट कम्पनी से दिलाने में संतुष्ट के प्रयास सफल रहे। इस उपलब्धि का लिखा बुथ में उल्लेख किया गया।

- वर्ष 1988 में ‘कटस’ ने राष्ट्रीय आयोग तथा राजस्थान और पश्चिमी बंगाल राज्य आयोगों, जिनका गठन उपभोक्ता संरक्षण कानून के अन्तर्गत किया गया था, का उद्धारण रोबो काटकर नहीं बल्कि इन सभी वैधमानिक दलितों में प्रथम शिकारी दब कर किया।

- वर्ष 1988 में राजस्थान उच्च न्यायालयों में आरोपियों की नस्लीयों के मामलों में नावाही बताने के सम्बन्ध में कई वाचिखार दायर की और सरकार को इन मामलों में विना किसी मेहनत के जांच पहलाल प्राप्त किया आरंभ करने के लिए वापस किया।

- वर्ष 1988 में स्टूट आयोग लिमिटेड और एल.एम.एल. आयोग लिमिटेड द्वारा सारण की स्थूलता बुनिंग करना बंद कर दिया था और जमा वुनिंग की राशि का पुनरूपान्तरण नहीं किया। ‘कटस’ की पैरों के फलस्वरूप कंपनी द्वारा इस राशि का पुनरूपान्तरण करना पड़ा। वहीं ‘कटस’ की पैरों से वर्ष 1991 से और वाली विद्यमान भारत में मामला जाने लगा तथा 1993 में 17 अक्टूबर को संयुक्त राष्ट्र द्वारा ‘अन्तर्राष्ट्रीय गरीबी उपमन विद्यमान’ के रूप में मामला जाने लगा।

- वर्ष 1990 में संस्था के प्रयासों से शीतल पेय पदार्थ में लिमिटेड खाता तेज होकर स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है, का उपभोक्ता 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 गइड़े तलाश करो और इनाम पाओ' प्रतियोगिता का आयोजन किया जिसमें समस्त अधिकारियों को इस कार्य को करने के लिए प्रेरित किया तथा गई दिन काम चलाकर शीघ्रता से उनकी मदद की गई। वह एक अभिनव अभियान था जिसमें लोग आकर्षित हुए।
• वर्ष 1992 में 'कचरा तलाश करो और इनाम पाओ' अभियान चलाया जिसमें अधिकारियों एवं नागरिकों का ध्यान आकर्षित किया जिसके फलस्वरूप गूंजा कार्यवाही हुई।
• वर्ष 1993 में संस्था ने राष्ट्रीय सड़क सुरक्षा नीति बनाने में महत्वपूर्ण योगदान किया।
• वर्ष 1995 में संस्था द्वारा चिकित्सकीय लापरवाही के लिए उच्चतम न्यायालय में दाखिल याचिका पर यह निर्णय हुआ कि समस्त सरकारी कर्मचारियों और उनके परिवार नाराज मुक्त इलाज लेने हो जो उपभोक्ता संरक्षण कानून के अन्तर्गत ऐसी चिकित्सकीय लापरवाही के लिए उपभोक्ता संरक्षण कानून के तहत क्षतिपूर्ति पाने के अधिकार हों।
• विभूत क्षेत्र में कार्य करने के फलस्वरूप वर्ष 2001 में 'कट्स' को राजस्थान विभूत नियामक आयोग की सलाहकार समिति में सदस्य के रूप में नामित किया गया।
• वर्ष 2002 में संस्था ने राज्य मानवाधिकार आयोग राजस्थान में जीवों का सार्वजनिक वाहन के रूप में उपयोग करने पर प्रतिबंध लगाने के लिए याचिका दायर की क्योंकि जीवों में अधिक सवर्णियों बिगाड़ने से दुरूपनाएं बढ़ रही हैं और जबूती से लोगों की अकाल बुरूज़ हो गई। परीक्षणस्वरूप जीवों 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 राज्य सरकार राजस्थान नवीनित्त विशेष नियामक आयोग के लिए प्रतिवेदन कानून की सूचना देने करेंगी, जिससे राज्य में विभिन्न समूहों को नियोजित किया जा सके।
• वर्ष 2005 में 'कट्स' द्वारा नियमन व प्रतिपादन के सुदृढ़ पर आमने-सामने के लिए शिक्षा व प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करने के उद्देश्य से नियमन व प्रतिपादन संस्था' का गठन किया गया।
• वर्ष 2005 में भास्कर मल्टिनेट प्राइवेट लिमिटेड लिमिटेड और उसकी समस्त फ्रेंचाइज राजस्थान के कैशल ओपरेटरों की निवृत्ति लेने के उद्देश्य से याचिका दायर की गई।
• वर्ष 2005 में 'कट्स' द्वारा जयपुर शहर के लिए नवीनित्त सुरक्षा से जुड़े विविध उपचारों पर राजस्थान उच्च न्यायालय में जनहित याचिका दायर की गई। इस याचिका को मंजूर करते
हुए माननीय न्यायालय ने परिवहन, एस.पी. हेल्थ पुलिस, पुलिस महानिदेशक, राजस्थान, जब्तपुर विकास प्राथमिक कक्षा तथा नगर निगम आदि विभागों के प्रमुखों से जवाब मांगा।
• वर्ष 2005 में निजी शिक्षण संस्थाएं द्वारा लिये जाने वाले शुल्क व अन्य कार्यकलापों के लिए गठित पी.जे. लिबार कमेटी ने 'कदम' द्वारा प्रस्तुत सिफारिशों भी शामिल की।

### जागरूक उपभोक्ता

- पैरवी करना
- लुभावने विज्ञापनों से बचना
- पक्का इरादा रखना
- मालक पदार्थों वाले उपयोगकर्ता के उपयोग न करना
- खाद्य सुरक्षा पर ध्यान देना
- व्यवस्था सुरक्षा का ध्यान रखना
- लेबल देखना
- स्वरूप परीक्षण का वाद करना
- पयावरण सुरक्षा का ध्यान रखना
- सेवाओं की जानकारी प्राप्त करना
- कानूनों की जानकारी प्राप्त करना

CUTS International
राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 105
2. सूचित किये जाने

- इस समय में उपभोक्ता का कहना था कि जनता अपने अधिकारों के लिए सचेत हो सके और बस्तुओं की कीमत का सही निर्धारण हो इसके लिए जागरूकता अभियान चलाये जाने की आवश्यकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में सूचना नहीं पहुँच पाती। अतः ऐसी व्यवस्था काम करने के लिए वहाँ सभायां, ग्राम सभायों में ग्रामीणों को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जा सके।

- अमून सूचना से यह भी देखा जा सकता है कि मुख्य व्यवस्थापित पूरी तरह सामान्य नहीं है। इसलिए जरूरी है कि स्वास्थ्य में उपभोक्ता का कहना भी कि जनता अपने अधिकारों के लिए सचेत हो सके और बस्तुओं की कीमत का सही निर्धारण हो इसके लिए जागरूकता अभियान चलाये जाने की आवश्यकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में सूचना नहीं पहुँच पाती। अतः ऐसी व्यवस्था काम करने के लिए वहाँ सभायां, ग्राम सभायों में ग्रामीणों को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जा सके।

- अर्थात, यह भी देखा जा सकता है कि मुख्य व्यवस्थापित पूरी तरह सामान्य नहीं है। इसलिए जरूरी है कि स्वास्थ्य में उपभोक्ता का कहना भी कि जनता अपने अधिकारों के लिए सचेत हो सके और बस्तुओं की कीमत का सही निर्धारण हो इसके लिए जागरूकता अभियान चलाये जाने की आवश्यकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में सूचना नहीं पहुँच पाती। अतः ऐसी व्यवस्था काम करने के लिए वहाँ सभायां, ग्राम सभायों में ग्रामीणों को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जा सके।
यह भी देखा गया कि सम्बन्धित सरकारी विभागों के अधिकारी और कर्मचारी अपनी सही भूमिका नहीं निभाते समय-समय पर उन्होंने के जांच की व्यवस्था तो है लेकिन प्रचलित नाम, शुद्धता, मात्रा आदि के सही विवरण तक की जांच नहीं हो पाती। हर पेपर पर उत्तर को काम में लेने की अतिम तिथि भी अक्सर होनी चाहिए। इस क्षेत्र में आमतौर से व्यापार भ्रष्टाचार पर रोक लगाए जाने की आवश्यकता है।

उपभोक्ता अधिनियम में वर्णित कानूनों की पूरी जानकारी आज भी ग्रामीण निवासियों को नहीं के बावजूद है। इसके लिए व्यक्तिगत संस्थाओं के साथ सरकार तार्किक बिठान विभिन्न तरीकों से यथा धुकाले नाटक, पपेट शो, सांस्कृतिक वार्तक आदि आयोजित कर लोगों में जागरूकता पैदा की जा सकती है। सुचना, शिखर एवं संचार व्यूहों भी अपनी आवश्यक भूमिका निभाने कार्यक्रम आयोजित कर सकते हैं।

उपभोक्ताओं ने राय व्यक्त किए कि फायदेयां 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 सहयोगिता नहीं मिल पाती। अमूमन रूप से सरकारी कर्मचारी एवं सम्बन्धित विभाग नकली व फिलाहटी वस्तुओं के निर्माण व विक्रय में लिए लोगों के खिलाफ आवाज उठाने पर भी मौन साथे रहते हैं।

समय-समय पर सरकार को चाहिए कि इन वस्तुओं के उत्पादन के लिए विभिन्न अनुसंधान किया जाए, सूत्रों के अनुसार स्थापित किया जाए, कानूनों का सार्वजनिक करने के साथ कठोर व सहज बनाए जाए, भ्रष्टित विवादों के बिना कार्रवाई की जाए। पंचायत एवं तहसील स्तर तक उपभोक्ताओं की शिकायतों की एकत्रित कर विभागों पर दबाव बनाया जा सकता है।

गलत और गुरुगरह करने वाले विवादों पर रोक लगाने के समझौते में अधिकतम उपभोक्ताओं का कहना था कि गुरुगरह करने वाले विवादों पर कार्रवाही करना अधिक नयालय तक सीमित है। जबकि उपभोक्ता अवधारणों में इस पर रोक लगाए जाने की जरूरत होनी चाहिए। यह भी संबंध है जब सरकार उपभोक्ता अधिकार और कानूनों को सराहन बनाए, और अभावी रूप से लागू करे।

नकली व मिलाहटी वस्तुओं के निर्माण में लिए लोगों के विरूद्ध अभियान चलाया जाए। राजनीति एवं कालित्व स्तर की शिखर में कानूनों की जानकारी विद्यालयों को दी जाए, तथा इसे पादर्शक में उपयोग किया जाए।

उपभोक्ता भी देखा परछाकर वस्तुएं खरीदी। ग्रामीण क्षेत्रों में पंचायत समिति मुख्यालयों पर जनसंगठन 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 उपायक अच्छी गुणवत्ता की वस्तुएँ उन्नतित दर प्राप्त कर ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करते हैं, तो इससे उन उपायकों की सार्थ भी बढ़ती है।

3. चयन

- उपभोक्ताओं ने सुझाव दिया कि इस अधिकार के बारे में लोगों को शिक्षित करने, प्रचार-प्रसार करने, अनुमुख व्यवहार करने वालों की धारणा करने, जनता का सवारण प्राप्त करने तथा सरकार द्वारा नियम/कानूनों की सज्जी से पालना सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।
- स्वयंसेवी संस्थाओं की भागीदारी, प्रतिस्पर्धात्मक कीमत पर चयन/वार्ता पर अमल, संगठन करने की प्रकृति पर रोक, भ्रष्टाचार पर रोक एवं अधिकारियों को इस संबंध में जबाबदेह बनाकर ही इस अधिकार की पालना सुनिश्चित की जा सकती है।

4. सुनाई

- स्वयंसेवी संगठनों को इस अधिकारों के प्रति जागरूकता पैदा करने के लिए सक्रिय होना चाहिए। इस संगठनों को और मजबूत करने के साथ ही इसकी भागीदारी होना भी आवश्यक है, सरकार व जनता के बीच भी समन्वय व तालमेल होना चाहिए।
- अधिकारों के प्रति संबंधत नीतियों एवं जागरूकता होने के लिए इस अधिकार को शिक्षा के पाठ्यक्रम में शामिल करना चाहिए जिससे इसका उपयोग प्रभावी ढंग से हो सके।
- मिलावट व शोषण के विरुद्ध सामूहिक आवाज उठाने के साथ ही सांस्कृतिक कार्यक्रमों के माध्यम से अधिकारियों के प्रति जननेता जागृत करने के प्रवास होना चाहिए।
- किसी तौर पर पारंपरिक समितियाँ कायम कर एवं अन्य समाजों के जनता सम्बन्धित अधिकारियों के जबाबदेह 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 समापित होने लिखित रूप से सरकार के साथ दस्तावेज प्रस्तुत करता होगा तब न्यायिक प्रक्रिया में सुधार कराकर सबका हित हो सकता है।
- उपभोक्ता मंच का गठन यथाप्राप्त प्रामाण्य रूप से हो, अधिकारियों की जानकारी बढ़ाई जाए, कानून सरल व प्रभावशाली होने चाहिए, 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।
6. उपभोक्ता शिक्षा

- उपभोक्ता को सुझाव देना कि स्कूल एवं कालेज शिक्षा में उपभोक्ता शिक्षा को अलग विचार के रूप में पढ़ाया जाना चाहिए। लोगों को शिक्षा के प्रति जागरूक बनाना एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता शिक्षण को भारतीय बनाना आवश्यक है। इस संबंध में प्रशिक्षित व्यक्तियों को विकास किया जा सकता है।

- न्यायिक शिक्षा को सटीक करने, जन संपर्क में सुधार करने, गांवों में लोगों को एकत्रित करने के लिए साथ ही ऐसे कार्यक्रम चलाए जाएं जिनसे लोग जागरूक बन सकें। साथ ही गरीब सरकारी स्तर पर उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने, नियमों में सरलीकरण करने, परंपरागत स्तर पर उपभोक्ता अधिकार समितियों का गठन करने की आवश्यकता है।

- उपभोक्ता की राय की कि आप बड़ने के लिए गांव-गांव, घर-घर, शिक्षा का प्रचार-प्रसार हो और लोगों को सत्र भाषा में उपभोक्ता कानूनों की जानकारी दी जाए। प्रीटी शिक्षा और अनौपचारिक शिक्षा के बारे में सहायता हिदम हो सकते हैं। शिक्षा पर सत्र अनुसंधान किया जाए।

- अतः महिलाएं सम्बन्धित शोधित उपभोक्ता के रूप में सामने आती है। उन्हें ताक-तक से ठगा जाता है। इसका खास कारण महिला शिक्षा की कमी होना है। अतः महिला शिक्षा के प्रति सरकार कृपया केंद्र भारत और राज्य सरकारों का कर्त्तव्य है।

- महिलाओं को उपभोक्ता कानूनों की जानकारी के साथ-साथ यह भी बताया जाए कि किसी वस्तु को ख़रीदने समय जिल व रसोई अवश्य ले, फिर क्योंकि वस्तुओं पर अंजीत विचरण को देखें।
• उपभोक्ता शिशा अधिकारों का प्राप्त है, अतः महत्ता, बालिका एवं प्रौढ़ शिशा को बढ़ावा उन्हें अधिक सशक्त बनाया जा सकता है। इसके लिए समय-समय पर कार्यकर्ताएं भी अवधारित की जाएं। सरकार व गैर सरकारी संस्थाओं द्वारा या उनकी मदद से उपभोक्ता शिशु अधिकार को आगे बढ़ावा 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 का प्राप्त करने में कानूनी रूप से सक्षम नहीं है, जबकि जीवन के लिए मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित किया जाना प्राम 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 वह रहा कि गरीबी रेखा से नीचे जीवन व्यतीत करने वाले व्यक्तियों का सबूत निर्माण पूर्ण रूप से सही नहीं होता। उन्हें पहचान पर देकर व्यवस्था में नुकसान किया जा सकता है।
• लोगों ने भ्रात्चार को एक समय बड़ा मुद्दा बताया। उनका कहना है कि सरकारी सभ पर अधिकारियों एवं कर्मचारियों द्वारा की गई धांधली और भ्रात्चार के फलस्वरूप लोगों तक सुविधाएं नहीं पहुँच पाती। साथ ही भ्रात्चार पर अंकुर के लिए निगमानी स्मरणियों की स्थापना हो।
• शिशा की कमी मूल रूप से उन्हें अपने अधिकारियों से बंध दर्ज करती है। सरकार को चाहिए कि निम्न वर्ग के लोगों तक शिशा की पहुँच बनाने हेतु समय-समय पर शिशा 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 पर ग्रामीण क्षेत्रों में समाजाधिकार अंतर्गत के लिए व्यवस्था की जानी चाहिए।
• आम रूप से वह भी उभरकर सामने आया कि लोगों ने जानकारी का अभाव होने के फलस्वरूप मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सरकारी सुविधाओं की जानकारी हम तक नहीं पहुँचती है। मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए आधिकारिक आयोजन पर मानसंध के घाट साइट में निर्माण किया जाना चाहिए। लोगों का मत था कि मूलभूत आवश्यकताओं की प्राप्ति के लिए उन्हें दो चरण तक का जोर लगाना पड़ता है। अनेक औपचारिक अंतः, उनके लिए बाधा बन जाती है।
• विकलांगों और वृद्धों के लिए विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं सरकार द्वारा निर्माण की गई हैं। लेकिन इसकी जानकारी अधिकारों लोगों को नहीं कर दी। अधिकारिक गरीब जनता जिनको सरकारी स्वस्थ एक आया की निर्माण के समान दिखाई है, उसे भी उपभोक्ता
संस्करण अधिनियम की पारिधि 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 असर करने में लगी रहती है।

2. स्वास्थ्य पर्यावरण
   • आम जनता को स्वास्थ्य पर्यावरण का अधिकार प्राप्त करने के समय में उपभोक्ता संस्करण अधिनियम में प्राप्तशुन नहीं किया गया है जोकि स्वास्थ्य जीवन यापन के लिए महत्वपूर्ण है।
   • प्रतिबंधित स्थानों को समाप्त करने तथा सुरक्षा के ऐसे मापदंड अपनाए जाएं जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि खतरनाक स्थान कहीं पर हुंकार नहीं किया जाए और इसका आवाजाही से दूर रखा जाए।
   • उपभोक्ता का यह भी कहना था कि सामाजिक सुरुचियों के आम प्रयोग पर प्रतिबंध लगाया जाए और उल्लंघन पर कानूनी दंड निर्धारित किया जाए।
   • प्रतिबंधित स्थानों को समाप्त करने तथा सुरक्षा के मापदंडों के साथ सरकारी सूचना हेतु है।
   • प्रतिबंधित स्थानों और खतरनाक स्थानों के मामलों में यह देखा गया है कि अधिकारी अपने स्वास्थ्यविषयक अवधारणाओं के लिए होकर सरकारी नियमों पर ध्यान नहीं दे रहे हैं।
   • इस पर निर्देश आवश्यक है। सुरक्षा संबंधी मांगों और उपकरण लगाकर भी इस समस्या से निजात पाएं जा सकती है।
   • ऐसे स्थानों का उपयोग करने वाली कम्पनियों को आदेश दे दूर स्थापित किया जाना चाहिए और अपरिष्कर पदार्थों को हुंकार जाने के संबंध में उचित तरीका अपनाया जाने के लिए बाध्य करना चाहिए अर्थात् अपरिष्कर नियमों, जल स्रोतों और पैदावार को किसी प्रकार का नुकसान न पहुँचाएं।
   • गृहपरिवार तथा राज्यरत नागरिकों से प्रतिबंधित कराए गए भी संदर्भ में चेतना जा सकती है।
   • इस प्रश्न में हमें इस प्रकार का काम दर पर उपलब्ध कराए जाए।
   • अपरिष्कर पदार्थों का मुनि काम में लेने की जानकारी देने के लिए समय-समय पर सेवनपत्र आदेश देना चाहिए।
   • भ्रष्टाचार-प्रसार रोगों और डाक्टरों के द्वारा लोगों को जागरूक किया जाए और उन्हें अपरिष्कर पदार्थों को मुनि काम में लेने की
जानकारी दी जाए। पानी को शुद्ध करने के लिए संयंत्र लगाए जाएं और पौरीबीत के
प्रयोग पर प्रतिबंध लगाया जाए।
- पर्यावरण की स्वच्छ रखना पहली प्राथमिकता हो तथा सुदर तालाब बहुमूल्य के चिंतको
आंदोलन की तरह आंदोलन चलाया जाए। आस-पास का बातचीत शुद्ध और स्वच्छ हो,
सारांशप्रकृति वस्तुओं पर नियंत्रण और अपरिमाणव उचित प्रयोग सुनिश्चित किए
जाएं।
- पर्यावरण से ढेरतात से प्रकृति के प्रकोष्ठ को सहना पड़ता है। इसके लिए मिडिया द्वारा
प्रचार-प्रसार किया जाए और लोगों को जागरूक बनाया जाए। सामाजिक एवं स्वयंसेवी
संस्थाएं कार्यालयों के माध्यम से तहसील की जब्तियाँ को सूनिश्चित करें।
- सरकार उपभोक्ताओं को पर्यावरण के संरचना में अपना भागीदार समझे और उनके माध्यम से
गृंद-गृंद, दृष्टि-दृष्टि स्वच्छता अभिवादन चलाया जाए। पर्यावरण रुपमें
की सुरक्षा एवं इसके फ़्रेंडली बिकल्प तलाश कर पर्यावरण प्रदूषण को समाप्त किया जा
सकता है।

अन्य सुझाव
उपभोक्ताओं से उपभोक्ता संरचना अद्वितियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संरचना में सरकार
dी विस्तार मूलतः निबंधन और उपभोक्ता आंदोलन की गतिशील बनाने हेतु सुझाव भी
आलोच्यत किए गए। उन्होंने इसके लिए भिन उपभोक्ता प्रस्तुत किए हैं:
- सभी खाना पदार्थों पर उपभोक्ता तिथि, मूल्य एवं काम में लेने की
अर्हता तिथि अच्छी की जानी चाहिए। इसके लिए उपभोक्ता निर्देश
को बायद किया जाना चाहिए।
- सभी को कानूनों की विस्तृत जानकारी भिन सके, इसके लिए सरकार गृंद-
गृंद में बैठ लगाकर तुकड़े-तुकड़े, पोस्टर, मिडिया एवं संचार माध्यमों से
जानकारी कारक्त उपभोक्ताओं को जानून किया जा सकता है।
- ज्यादा से ज्यादा महिला उपभोक्ताओं को ऐसे कार्यक्रमों से जोड़ा जाए, इसके लिए
पंचायत स्तर पर अंग्रेजी सहयोगियों को इस कार्यक्रम से जोड़ा जा सकता है।
- पंचायत स्तर पर उपभोक्ता मित्रों को उपभोक्ता निवास की जानकारी देने के लिए लगाया जाए।
- हर डिजिटल बंद वस्तु पर उसका पूरा बिकल्प अंद्रता किए हो।
- निवावरण दायर करने के तरीकों को सरल बनाया जाए क्योंकी आम गरीब और ग्रामीण के
पास ध्न व समय की कमी है। वे लोग सर्वपंच से भी बात करते डरते हैं। गृंद के कार
मांगों पर ऐसे उपभोक्ताओं को उपभोक्ता मंच तक पहुंच बनाने में काफी धन और समय
बहस किया पड़ता है।
कश्का एक से बारह तक के पाद्यक्षेत्र में उपभोक्ता संस्थान अधिनियम की जानकारी दी जाए। पंचायत या तहसील स्तर पर उपभोक्ता मंचों की स्थापना की जाए।

उपभोक्ता संस्थाएँ एवं सामाजिक संस्थाएँ ग्रामीण श्रृंखला में अपनी पहुँच बनाएं और लोगों में जानकारी जागृत करें। ऐसी संस्थाओं को सरकारी, आर्थिक तथा कानूनी सहायता भी उपलब्ध कराए।

आप व्यक्ति भी स्वयं जागरूक रहें और उपभोक्ता संस्थान अधिनियम का लाभ प्राप्त करें।

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 करें।

उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने के लिए सरकार की दृष्टि इच्छा शक्ति का होना आवश्यक है, वह मंच सदस्यों को सही चुनाव करें और उपभोक्ता को समय पर न्याय मिल सके इसकी व्यवस्था करें।

भी टेक्स्ट जोड़कर मूल्य अंकित हो दिया जाए।

* * * * *
114 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
अनुलनक (एनेक्सर) - 1

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

(विश्वास 24, 1986)
उपभोक्ताओं के हित के बेहतर संरक्षण तथा लसीमम उपभोक्ता विवादों को मुक्तिदान के लिए उपभोक्ता परिषद और अन्य प्राधिकृतों की स्थापना और उसके समन्वय विषयों का उपाध्यय करने के लिए अधिनियम।

भारत गणराज्य के सीलिछंदन क्षेत्र में संसद द्वारा निर्मलिकित रूप में यह अधिनियममित होः

अध्याय - 1

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, विषय, प्रारंभ और लागू होना -
   (1) इस अधिनियम का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 है।
   (2) इसका विरोध श्रम कृतिम राज्य के सिवाय शर्मा भारत पर होगा।
   (3) यह या तरीक़े को प्रक्षेत्र होगा जो केन्द्रीय सरकार नियुक्त नियुक्त द्वारा, निवास को और नियुक्त नियुक्त राज्य और इस अधिनियम के नियुक्त उपभोक्ता के लिए नियुक्त तरीक़े नीति की जा सकेगी।
   (4) केन्द्रीय सरकार द्वारा, नियुक्त नियुक्त रूप से अन्यता उपभोक्ता के सिवाय, यह अधिनियम सभी ताल और संसाधारों पर लागू होगा।

2. परिभाषाएँ -
   (1) इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यता अर्थित म न हो- 
      (क) ‘समृद्ध प्रयोगशाला’ ऐसी कोई प्रयोगशाला या संगठन अभिग्रेह है: 
         (i) जो केन्द्रीय सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त हो, 
         (ii) केन्द्रीय सरकार द्वारा इस नियुक्त नियुक्त दिशा निर्देशों के अर्थ मान्य राज्य सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त हो, /या
तत्समय प्रबुद्ध किसी विधि के द्वारा या उसके अधीन स्थापित कोई ऐसी प्रयोगाधिकार या संगठन जिसे केन्द्र सरकार या किसी राज्य सरकार द्वारा यह अभिलेखित करने की दृष्टि से कि ब्यो किसी माल में कोई जुड़ा है, ऐसे माल का विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए संगठित, विवेचित या सहायता प्रदान की जाती है।

(कक) ‘शाखा कार्यालय’ से अभिलेखित है -
(अ) विशेष विषय में शाखा के रूप में निरंतर कोई स्थापन;
(ब) कोई स्थापन जो स्थापन के प्रथम कार्यालय की भांति या सार रूप में कार्य करता है, अभिलेखित है;

(ख) ‘पत्रिकाद’ से निर्लिप्त अभिलेख है -
(i) उपभोक्ता, या
(ii) कम्पनी का अभिवृत्त 1956 (1956 का 1) या तत्समय प्रबुद्ध किसी अन्य विधि के अधीन रजिस्ट्रेट कोई स्थापित उपभोक्ता संगठन; या
(iii) केन्द्र सरकार या कोई राज्य सरकार
(iv) एक या अधिक उपभोक्ता; जहाँ अनेक उपभोक्ता हो वहां उनका हित एक ही हो; अभिलेख है;
(v) उपभोक्ता की मूल्य की स्थिति में, उसके विषयक वार्षिक या प्रतिवर्षिक;

(ग) ‘पत्रिकाद’ से किसी पत्रिकाद द्वारा लिखित में किया गया ऐसा कोई अभिलेख अभिलेख है कि -
(i) किसी व्यापारी या सेवा प्रदायक के प्रारंभिक या अन्य व्यापारिक व्यवहार या अन्य व्यापारिक व्यवहार जिसका विषय किया गया है;
(ii) उसके या विक्रेता या अन्य व्यवहार के लिए सहायता प्रदान में एक या अधिक जुड़ते हैं;
(iii) उसके द्वारा भारी पर लो गईया या प्राप्त की गई अवधी भारी पर लिए जाने या उपभोक्ता या सेवा प्रदायक या सेवा की भांति कोई कमरेद है;
(iv) कोई व्यापारी या सेवा प्रदायक के न, जैसी स्थिति है, शिकायत में उल्लिखित वस्तुओं के लिए या सेवाओं के लिए, मूल्य या अधिक मूल्य लगाया है-
(क) तत्समय प्रबुद्ध, किसी विधि के तहत या उसके द्वारा नियत;
(ख) वस्तुओं या ऐसी वस्तुओं को समाहित किसी विशेष पर प्रदर्शित;
(ग) तत्समय प्रबुद्ध किसी विधि के तहत या उसके द्वारा प्रदर्शित मूल्य मूल्यी पर प्रकट;
(घ) पत्रिकाद के मध्य सहायता;
(V) वस्तुनिष्ठ जब इत्यादि की गई, जनता को विक्रय के लिए पेश की जा रही है, 
जीवन व सुख के लिए खराबत की होगी -

(क) तत्समय उपस्थित किसी विधि के तहत या उसके द्वारा अनुपस्थित किये 
जाने के लिए, यथा आवश्यक ऐसी संस्कृति की सुरक्षा से संबंधित 
किन्ही मानकों के उल्लेख में;

(ख) समय-समय पर व्यापारी पहल लगा सकता था कि ऐसी पेश की 
जाने चाही वस्तुनिष्ठ जनता के लिए असुरक्षित है;

(२) सेवाएं जब इत्यादि की गई, जो जीवन व सुख के लिए खराबत की है 
या जिनके खराबत को होने की संभावना है, सेवा प्रदान करने पेश की जा 
रही है जो ऐसा व्यक्ति जिसके उसके द्वारा अर्थव्यवस्था के तहत कोई 
लाभ प्राप्त करने की दृष्टि से समय-समय पर जीवन व सुख के लिए 
हानिकारक होने का पहल लगा सकता था;

(७) ‘उपभोक्ता’ से ऐसा कोई व्यक्ति अभिव्यक्त है जो -

(i) ऐसे किसी प्रतिफल के लिए जिसका संदर्भ कर दिया गया है या बचन दिया 
गया है या भालत: संदर्भ किया गया है और भालत: बचन दिया गया है या 
किसी आवश्यक संदर्भ की पद्धति के अधीन किसी माल का खरीद करता है,

(ii) किसी अन्य ऐसे व्यक्ति के लिए जिसका संदर्भ किया गया है या बचन 
दिया गया है या भालत: संदर्भ किया गया है या भालत: बचन दिया गया है,

या किसी आवश्यक संदर्भ की पद्धति के अधीन सेवाओं को भार्ड पर लेता 
है और इसके अन्य ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न ऐसे जो ऐसे किसी प्रतिफल 
या उपभोक्ता के लिए जिसका संदर्भ किया गया है और बचन दिया गया है और 
भालत: संदर्भ किया गया है और भालत: बचन दिया गया है या किसी 
आवश्यक संदर्भ की पद्धति के अधीन सेवाओं का भार्ड पर लेता है, ऐसी 
सेवाओं का हिताधिकारी भी है जब ऐसी सेवाओं का उपयोग प्राप्त व्यक्ति 
के अनुमोदन से दिया जाता है।

परन्तु किसी व्यक्ति को शामिल नहीं करता जो ऐसी सेवाओं को किसी 
वाणिज्यिक प्रयोग के लिए लेता है;
(d) ‘उपभोक्ता विवाद’ से कोई ऐसा विवाद अभिप्रेत है जब वह व्यक्ति जिसके विरुद्ध परिवाद दिया गया है, परिवाद में अंतर्विनिवेशक कोंसी देना वाला करता है या उनका प्रतिक्रियास्वरूप करता है;

(४) ‘हिरो’ से ऐसी कालिटी, मात्रा, शक्ति, भूमि या मानक जो तत्कालीन प्रकृति किसी विधि द्वारा या किसी संबंध ने अधिनीयक या विविधता या उसके अधीन बनाये रखने आपसी है या जिसका ऐसे किसी मात्र के संबंध में किसी भी प्रकार की रूपित में व्यापारी द्वारा दिया किया जाता है, कोई दोष, अपूर्ति, की अभिप्रेत है;

(५) ‘कम्युनिस्ट’ से कार्य की कालिटी, प्रकृति और रूप में जिसे तत्कालीन प्रकृति किसी विधि द्वारा या उसके अधीन बनाये रखने आपसी है या जिसका किसी संबंध के संबंध में किसी संबंध ने अनुसरण में या अन्य या किसी व्यक्ति द्वारा मिलाता दिया जा सके का कार किया गया है; कोई दोष, अपूर्ति, की अभिप्रेत है;

(६) ‘विलायत’ से भारा ९ खंड (क) के अधीन स्थापित उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप पोर्ट है;

(७) ‘माल’ से माल विज्ञापन अधिनियम, १९३० (१९३० का 3) में व्यय परिभाषित माल अभिप्रेत है;

(८) ‘विनिमयता’ से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो -

(i) किसी माल या उसके भाग का बनाता है या उसका/उनका निमिर्माण करता है;

(ii) किसी माल को नहीं बनाता है या उसका निमिर्माण नहीं करता है किंतु अन्य व्यक्तियों द्वारा बनाये गये या बनिमिर्मित दिये गये उसके भागों का समान करता है;

(iii) किसी अन्य विनिमयता द्वारा बनाए गए या बनिमिर्मित दिये गये किसी माल पर अपना स्वार्थ के विशेष लाभ है या लगाता है;

(आ) ‘सदस्य’ में सम्बन्धित है अपने और राष्ट्रीय आयोग का सदस्य या राष्ट्रीय आयोग या विलायत पोर्ट का सदस्य, जैसी भी स्थिति हो;

(२) राष्ट्रीय आयोग से भारा ९ खंड (ग) के अधीन स्थापित राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतिलोप आयोग अभिप्रेत है;

(३) अधिकृताजन्म के राज्य में प्रकारित कोई अधिकृत अभिप्रेत है;

(४) ‘व्यक्ति’ के अन्तर्गत निमिर्मित है -

(i) कोई फर्म चाहे रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;

(ii) हिन्दी अभिव्यक्ति कुलम;

(iii) सहकारी सोसाइटी;

(iv) व्यक्तियों का प्रत्येक अन्य संगठन चाहे वह सोसाइटी रजिस्ट्रीकृत अधिनियम १८६० (१८६० का 21) के अधीन रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;
(ए) ‘विहित’ से इस अधिनियम के अंतर्गत, यथास्थिति, राज्य सरकार या केन्द्रीय सरकार द्वारा बनाए एवं लिखित अभिप्रेत है;

(ढ) ‘विनिमय’ से अभिप्रेत इस अधिनियम के तहत राष्ट्रीय आयोग द्वारा विनिमय निर्माता है;

(ह) ‘अवरोधक व्यापारिक व्यवहार’ से अभिप्रेत कोई व्यवहार जो कीमतों में ऐसी घट-ढढ़ कर देने या पारित करने 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 अपराधिक खर्च या बंधन अभिप्रेत किया और समाहित होगा।

(क) किसी व्यापारी द्वारा उसमें अवरोध करके ऐसे वस्तुओं की पूर्तियों में या सेवा प्रदान करने में विनिमय करना जिसके परिणामस्वरूप कीमतों में वृद्धि हुई या होने की संभावना है;

(ख) कोई व्यापार व्यवहार जिसमें उपभोक्ता को किसी वस्तुओं को खरीदना, भाड़े पर लेना या सेवाएं लेना, जैसी स्थिति हो, खरीदने, भाड़े पर लेने या अन्य वस्तुओं और सेवाओं को लेने में पुराप्रभाव शर्तों के रूप में अवरोध करता है;

(ग) ‘तत्व’ में किसी व्यक्ति की कोई सेवा अभिप्रेत है जो उसके प्रभावित प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है परन्तु सीमित न होंगी और इसके अन्तर्गत बैंककारी, निपटार, निपट-पोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण किस्मों या अन्य ओजों के प्रदान कोई या निवास या दोषों, गृह निर्माण, मनोरंजन, आयोग-नियोजन या समाजीय या अन्य जागरूकता पहुँचने के संबंध में सुविधायों का प्रवाह भी है किन्तु इसके अन्तर्गत निजी या व्यक्तिगत सेवा संबंधों के अधिनी सेवा का प्रयोग ना नहीं होगा;

(घ) ‘कृत्य किए वस्तुएं और सेवाएं’ से अभिप्रेत ऐसी वस्तुएं एवं सेवाएं जिसके व्यापार होने का तर्क किया जाता है परन्तु वे वातावरण में ऐसी नहीं होती है;

(ङ) ‘राज्य आयोग’ द्वारा 9 के खंड (च) के अंतर्गत किसी राज्य के लिए स्थापित कोई उपभोक्ता विविध प्रतिस्पर्धा आयोग अभिप्रेत है;

(च) किसी माल के संबंध में ‘व्यापारी’ द्वारा ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो किसी माल का विविध या वितरण करता है और इसके अन्तर्गत उसका विनिमय नीति है जहाँ ऐसे माल का विविध या वितरण प्रकोप के रूप में किया जाता है यहाँ ऐसके अन्तर्गत इसका प्रकोप भी है;

(छ) ‘अनुचित व्यापार प्रथा’ का अर्थ है किसी माल की विक्री, प्रयोग या आपूर्ति की वृद्धि के लिए अथवा सेवाओं का आदान-प्रदान करने के लिए अपनाया गया कोई, अनुचित तरीका या अनुचित या अवकलापपूर्ण प्रथा जिसमें सिम प्रथाओं का भी समावेश होगा -
(1) किसी कदम को निर्मित किये जाने हेतु व्यवहार चाहे वह लिखित या मौखिक या
दृष्टि प्रतिनिधित्व का हो जो-
   (i) ऐसा बृहद दृष्टि प्रतिनिधित्व करती है कि माल किसी विशिष्ट माप, गुण, मात्रा,
शेषी, रुप, शैली गतिविधि का है;
   (ii) यह बृहद दृष्टि प्रतिनिधित्व करती है कि सेवाएं किसी विशिष्ट मानक गुण या सत
   की है; 
   (iii) ऐसा बृहद दृष्टि प्रतिनिधित्व करती है कि रोज, पुनः-निर्मित, पूर्व उपयोगित, स्वीकृत,
पुनः-अनुकूलित या पुरानी बस्तु गयी है।
   (iv) यह प्रकट करे कि माल या सेवाएं जो प्रविष्ट या स्वीकृत उक्त प्रकटिकरण
या स्वीकृत उक्त प्रकटिकरण, गुण, सहयोग भाग, उपयोग या लाभ है
जबकि वह ऐसे माल या सेवाओं में नहीं है;
   (V) यह प्रदर्शित करे कि बिक्रेता या प्रदातक को प्रदर्शित या स्वीकृत या
संबंधित है जबकि वह ऐसे बिक्रेता या प्रदातक की न है;
   (VI) जो किसी माल या सेवाओं की आकृतिकरण या उपयोगिता के समबन्ध में
असन्तुष्ट या भ्रामक प्रकटिकरण करे;
   (VII) जो किसी माल या उत्पादन की सही या समुचित जांच पर के आधार पर
पूर्ण की जनसाधारण को माल या उत्पादन की उपयोगिता, प्रभाव और जीवन
भर्ती के संबन्ध में प्रत्यावृत्ति या वारंटी दे;
परंतु यह कि जहाँ कोई दृष्टि प्राप्त या वारंटी के प्रभाव के समबन्ध में कोई
बाधा उद्देश्य लेने है तो उसे सिद्ध करने का भार उस व्यक्ति पर होगा जो
ऐसा चाहे लेता है;
   (VIII) जो जनता को इस रूप में होगा इस दृष्टि से प्रदर्शित करे कि-
   (i) किसी उत्पादन या माल या सेवाओं की प्रत्यावृत्ति या वारंटी; या
   (ii) किसी माल या उसके किसी भाग की आकृति, ध्वस, भ्रष्टायु, बनाया रखने या
दुरुस्त हेतु जब तक कि वह अपने विशिष्ट परिपाट के बाहर या चाहे लेता हो,
जबकि ऐसी प्रत्यावृत्ति या वारंटी या चाहे भ्रामक हो या उनके पूर्ण किये जाने
की उद्देश्य आंशिक हों न हों,
   (ix) किसी उत्पादन या उत्पादनों या तैयार हो उत्पादनों या माल या सेवाओं के
समान्य विविधता या उपलब्धता के मूल्य के संबंध में जनसाधारण को प्रभाव
शुद्ध रखना हो या रखें और इस प्रक्रिया के लिए किसी विक्रेता द्वारा कोई
उत्पादन, माल या सेवाएं बिक्री की हो, या की जा रही हो का मूल्य समझदारी
प्रतिनिधित्व ऐसा माना जायेगा जैसे कि वह प्रतिनिधि उन समान्य को समान
बाजार में उक मूल्य में विक्रय किये गये हैं जब तक कि स्पष्ट रूप से वह व्यक्त.
न हो कि वे उत्तम, सेवा एवं उनका उपलब्धि सम्बन्धी मूल्य एक व्यक्ति
द्वारा संचार की गई है या उस व्यक्ति की ओर से प्रतिबद्ध दिया गया है।
(X) अन्य व्यक्ति द्वारा किया गया व्यवहार, प्रदत्त सेवा या उपलब्धि माल के समन्वय
में अस्तित्व और ब्रांड क्यों निर्धारण नहीं किया हो; प्रारूपित - खण्ड (1) के प्रयोजन के लिए यह विवरण कि -
(क) विक्रय या प्रदान हेतु प्रदत्त माल के रूप या कोडिंग पर व्यक्ति
किया गया है; (ख) किसी माल के प्रदान, या विक्रय के प्रदान के लिए संबंधी, अतिरिक्त
या प्रदत्त माल के साथ सहजस्वत या व्यक्ति, विक्रय, प्रदान या
प्रदान हेतु माल जिस स्थल पर रखा गया है, या
(ग) विक्रय, भेजी गई, प्रदान या हस्तान्तरित या किसी अन्य रूप में जन
सामान्य को उपलब्ध कराये गये माल पर व्यक्ति, और इस प्रकार
किया गया व्यक्तित्व किसी व्यक्ति द्वारा होता है यह समझा जााँता है कि
उस व्यक्ति ने ऐसा व्यक्ति किया है;
(2) वह माल या सेवा जो सीधा मूल्य पर विक्रय या प्रदान किया जाना नहीं चाहा गया है
तथा उस मूल्य पर उन्हें विक्रय या प्रदान किया जाना किसी समाचार-पत्र या
अन्य रूप में किसी विश्वास के प्रकाशन हेतु प्रकाशित होने वाला और उस माल के
प्रकाशन के प्रकाशित और माल या सेवा प्रकाशित और उस माल के व्यवहार को छोटा
या बड़ा खेत्र या माल या सेवा की मात्र कितने समय के लिए वह निर्धारित की गई
है, होने देता है।
प्रारूपित - खण्ड (2) के प्रयोजन से ‘सीधा मूल्य’ का अर्थ होगा -
(क) समाचार अथवा अन्य मूल्य के संबंध में विश्वास में बनाया गया सीधा मूल्य
(ख) ऐसा मूल्य जो विश्वास को पढ़ना, समझना या देखना व्यक्ति द्वारा उनिश्चित रूप
से स्वीकार हो उपयोगी के सामान्य विक्रय मूल्य को देखने हेतु विज्ञापित वस्तु का
मूल्य समझा जाएगा।
(3) (क) कोई भूत या पारितोषण के अंपत्र दिखाये जाने पर आत्मत्व नहीं की जाती है
जबकि ऐसे भूत या पारितोषण या अन्य आदर्श माल के समस्या मूल्य में
सममिति है तथा इसका दर्शाया जाता है कि ऐसे भूत या पारितोषण माल के
मूल्य से अन्य है;
(ख) प्रवाल या पारित रूप से माल की विक्री, उपयोग या प्रदान या व्यापारिक हेतु
के प्रोत्साहन के प्रयोजन के द्वारा से कोई सुरक्षित या प्रभावित चुनौती का व्यवहार,
लाभदायक या अन्य अस्तित्व का आवरण; होने देता है।
(3) (क) भूत, ईमान या अन्य वस्तुओं को निम्नार्क देते हुए किसी व्यक्ति भाग लेने वालों
से, इसकी समाप्ति पर प्रयोग के अंतिम परिणामों के बारे में, सुनना को
रोकना।
3. अधिनियम का किसी अन्य विधि के अल्पकरण में न होना - इस अधिनियम के उपबंध तत्त्वभूत वृद्धि किसी अन्य विधि के उपबंधों के अंतर्गत होने न कि उसके अल्पकरण में।

अध्याय - 2
उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

4. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् - (1) केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसी तरीके से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनिमित करे, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के रूप में जात एक परिषद् का (जिसे इसमें इसके परवर्ती केन्द्रीय परिषद् कहा गया है) गठन कर सकेंगी।
(2) केन्द्रीय परिषद् में निर्माणित सदस्य होंगे, अर्थात्-
(क) केन्द्रीय सरकार के उपभोक्ता कार्यकलाप विभाग का भाषाध्यक्ष होगा 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 हो, होगा 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 कार्यालय संचालन की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी जो विभिन्न की जाए।

6. केन्द्रीय परिषद् के उद्ध्वेष - केन्द्रीय परिषद् का उद्ध्वेष उपभोक्ताओं के अधिकारों का संबंधित और संस्करण करना होगा, जैसे -
(क) ऐसे माल और सेवा के विभेद के बिक्रेता सुधिधित किए जाने का अधिकार जो जीवन और समय के लिए पर्यासशील है;
(ख) माल अथवा सेवाओं जैसे भी चित्रण हो अथवा कलिती, मात्रा, असम्मान, गुणवत्ता, मानक और मूल्य के बारे में सुधित किये जाने का अधिकार जिससे कि अनुचित व्यापारिक व्यवहार से उपभोक्ता को संस्कृति दिया जा सके,
(ग) जहाँ भी संभव हो वहाँ प्रतिस्पर्धा मूल्यों पर विभिन्न विस्तों के माल या सेवाओं तक पहुँच का आवश्यक दिये जाने का अधिकार
(घ) सुने जाने का और हां आवश्यक दिये जाने का अधिकार कि उपभोक्ता के हितों पर समंजित विस्तों पर सम्भव धारा से विचार किया जाएगा;
(ङ) अनुचित व्यापारिक व्यवहार अथवा अवैधक व्यापारिक व्यवहार या उपभोक्ताओं के अनुचित सत्याग्रह के बिक्रेता प्रतिस्पर्धा का अधिकार
(च) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

7. राज्य उपभोक्ता संस्करण परिषद् (1) राज्य सरकार अभियुक्त द्वारा ऐसी नीतियाँ से जो वह ऐसी अभियुक्त में विनिर्दित करें, ‘उपभोक्ता संस्करण परिषद्’ के रूप में ज्ञात एक परिषद् का (जिसे इसके पासतू राज्य परिषद् कहा गया है) का गठन करेगी।
(2) राज्य परिषद् से मिलन सदस्य होंगे, अर्थातः
(क) राज्य सरकार ने उपभोक्ता मामलों का प्रभावी मंत्री जो उसका अध्यक्ष होगा;
(ख) उसकी संख्या में अन्य शासकीय या आशाशीक व्यवस्थाएं जो ऐसे हितों जिन्हें राज्य सरकार द्वारा विनिर्दित किया जाए, का प्रतिनिधित्व करते हो,
(ग) ऐसी संख्याओं के अन्य पदाधिकारी या गरी-पदाधिकारी सदस्यशाखा 10 से अधिक नहीं, यथा केंद्र सरकार द्वारा नामांकित किया जा सकेगा।
(3) राज्य परिषद् के अधिवेशन आवश्यकतानुसार होगे किन्तु प्रत्येक वर्ष में कम से कम दो अधिवेशन किये जाएंगे।
(4) राज्य परिषद् का अधिवेशन ऐसे समय और स्थान पर होगा जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कार्यालय के संचालन की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी जो राज्य सरकार द्वारा विभिन्न की जाए।

CUTS International राज्यसभा में उपभोक्ताओं की स्थिति / 123
8. राज्य परिषद के उद्देश्य - प्रत्येक राज्य परिषद के उद्देश्य राज्य के भीतर, धारा 6 के खण्ड (क) से खण्ड (च) में अधिकृतता उभमोका अधिकारों का संबंध और संस्करण करना होगा।

(क) जिला उभमोका सुधा परिषद - राज्य सरकार प्रत्येक जिले के लिए, अभिसूचना द्वारा एक परिषद जिला उभमोका सुधा परिषद के रूप में जानी जाने वाली, ऐसे तिलांक से यथा यह ऐसी अभिसूचना में उद्धृत स्थापित कर सकेंगी, स्थापित करेगी।

(2) जिला उभमोका सुधा परिषद (एतम्सम पवयत जिला परिषद के रूप में सम्बन्धित) निर्माणित समस्या से गहित होगी, अर्थातः

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

(ख) ऐसा संस्था के अनुसार पत्तांकी और गैर पत्तांकी सदस्य समेत ऐसे हितों का निर्माणित करें तथा इस सरकार द्वारा विशिष्ट किये जाएँ।

(3) जिला परिषद की सभा में ऐसे समय व व्यापार पर बिल के भीतर यथा अध्यक्ष उचित समय और उसके व्यवहार के कार्य के बारे में ऐसी प्रक्रिया अपनाएँ जैसी राज्य सरकार विशिष्ट किये।

(ख) जिला परिषद के उद्देश्य - प्रत्येक जिला परिषद के उद्देश्य धारा 6 के खण्डों (क) से (च) में निर्माणित उभमोकाओं के अधिकारों की संरचना एवं सुधा, जिले के भीतर करना होगा।

अध्याय - 3
उभमोका विवाद प्रतिलोप अभिकरण

9. उभमोका विवाद प्रतिलोप अभिकरण की स्थापना - इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए निर्माणित अभिकरणों की स्थापना की जाएँगी, अर्थातः

(क) ‘जिला फोरेम’ के रूप में जाते एक उभमोका विवाद प्रतिलोप फोरेम की स्थापना राज्य सरकार द्वारा अभिसूचना द्वारा, राज्य के प्रत्येक जिले में की जाएगी; परन्तु राज्य सरकार यदि वह उपयुक्त समय, किसी जिले में एक से अधिक जिला फोरेम स्थापित कर सकेंगी।

(ख) ‘राज्य आयोग’ के रूप में जाते एक उभमोका विवाद प्रतिलोप आयोग की स्थापना, राज्य सरकार द्वारा अभिसूचना द्वारा राज्य में की जाएगी; और

(प) केंद्रीय सरकार अभिसूचना द्वारा एक राष्ट्रीय उभमोका विवाद प्रतिलोप आयोग स्थापित करेगी।

10. जिला फोरेम की संस्थाना - (1) प्रत्येक जिला फोरेम में निर्माणित होगे-

(क) ऐसा एक व्यक्ति, जो जिला न्यायधीश है, या रह सुका है या होने के लिए अर्थित है जो उसका अध्यक्ष होगा,
(क) 2 अन्य सदस्यों के साथ से एक महिला होगी जिसकी निम्नलिखित योग्यताएं होगी,
अर्थात्
(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हो,
(ii) मानसिक विश्वस्ता से निवृत्त बच्चा रखता हो,
(iii) योग्यता, सत्यवाद और यथार्थता वाले व्यक्ति हो और अत्यधिक विचि, व्यापक, विलेख-कर्म, उद्योग, लोक शासन या प्राोशंसा से संबंधित समस्याओं के निपटने का पर्याप्त ज्ञान एवं कम से कम 10 वर्ष का अनुभुत रूप हो; 
परंतु यह कि कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में निवृत्त के लिए अनुमति होगा यदि वह -
(क) इसी अभाव के लिए सिद्धांत एवं साक्षात्सिद्ध साक्ष्य देने जो राज्य सरकार के अभिमत में नैतिक अभाव में सम्मिलित होता है; या
(ख) कोई अन्यीकृत दिवालिया है; या
(ग) विद्वत मतिक का है और सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोषित मिलता है; या
(घ) सरकार या नियमित निवाय सरकार द्वारा स्वीकृत एवं नियमित सेवा से हटा दिया गया है या ब्यापारित किया गया है; या
(ङ) राज्य सरकार के अभिमत में, ऐसा विनियम या अन्य हित रखता है जिसके उसके द्वारा 
सदस्य के रूप में कार्य निवेशन में प्रतिबंध मानव के साथ 
सभ्यता और 
(च) ऐसी अन्य अनुमतियाँ रखता है जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जा सके।
(क) उपभाषा (1) के अधीन प्रत्येक नियुक्त राज्य सरकार द्वारा एक चयन समिति की 
अनुसंधान पर की जाएगी जो निम्नलिखित से मिलकर बनेगी -
(i) राज्य आयोग का अध्यक्ष ..................अध्यक्ष
(ii) राज्य के विपरि विभाग के सचिव..............सदस्य
(iii) राज्य के उपभोक्ता मामलों से संबंधित विभाग का भारी सचिव....सदस्य
परंतु यह तब जबकि राज्य आयोग का अध्यक्ष, अनुसंधान वा अन्यता के कारण प्रमाण 
(चयन) समिति के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने में असमर्थ है, राज्य सरकार मामले का उज 
न्यायालय के प्रमाण न्यायाधीश के पास अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए उस उच्च 
न्यायालय के आयोग का नामित किया करे के लिए निर्दिष्ट कर सके।
(2) जिला अधिकारी (फोर्म ए) के प्रत्येक सदस्य 5 वर्षों की अवधि या 65 वर्ष की उम्रतक जो 
भी पहले हो तो लिए पद भारत करेंगे।
परंतु यह तब जबकि कोई सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए या 65 वर्ष की उम्र 
सके की भी पहले हो, उक्त शर्त के अध्यक्ष रहने दुर्गु पुनः नियुक्त के लिए पावर होगा कि 
उप-धारा (1) के घंटे (ख) में उल्लिखित नियुक्त के लिए अन्य शर्तें एवं योजनाओं को 
वह पूरा करना है और ऐसी पुनः नियुक्त प्रसंग समिति की अनुसंधान के आधार दे भी की 
पर्याप्ती।
परंतु यह और जो कोई सदस्य उसके पद से त्याग उसके हाथों द्वारा लिखित में राज्य 
सरकार तो संबंधित करके कर सकेगा एवं ऐसे त्याग के स्वीकृत होने पर उसका पद खाती
हो जायेगा और उस व्यक्ति के स्थान पर जिसने लयां किया है, उप-भारा (1) के उपर्युक्तों के तत्त्वहृदियों सिद्धांत के जवाब में की आवश्यकता है उस सदस्य के प्रारंभ में, उप-भारा (1) में उल्लिखित योग्यताओं में से किसी को ध्यान करने वाले किसी व्यक्ति की निर्देशन द्वारा पारा जा सकेगा।

पहले और भी यदि उपभोक्ता (संशोधन) अधिनियम 2002 के प्रारंभ होने के पूर्व किसी व्यक्ति की अवधि के रुप में या सदस्य के रूप में निर्देशन किया गया हो तो अवधि या सदस्य के रूप में जैसी भी स्थिति हो, उसकी अवधि समाप्ति तक ऐसे पद को ध्यान करना जारी रखें।

(3) जिला फोर्म के सदस्यों को देव बैनां या मानदेव और अन्य भई तथा उनकी सेवा के अन्य निर्देशों और शर्तें ऐसी जो राज्य सरकार द्वारा विभिन्न की जाए,

पहले यह तब जबकि पूर्ण वाणिज्य आधार पर जिसी सदस्य की निर्देशन जिला फोर्म के कार्यभार सहित ऐसे पदों जैसे विभिन्न किये जाने पर विचारण करके राज्य आयोग के अधिकार की अनुमंडल पर राज्य सरकार द्वारा की जायेगी।

11. जिला फोर्म की अधिकारिता- (1) इस अधिनियम के अन्य उपचारों के अधीन रहते हुए, जिला फोर्म को ऐसे संरक्षित के प्रारंभ करने की अधिकारिता होगी जहाँ मान या सेवा का मुख्य और दायित्व प्रदान करने के प्रारंभ में, का मुख्य बीमा लाभ रूप से अधिकार नहीं होता।

(2) परिवार किसी ऐसे जिला फोर्म में संस्थान किया जाएगा जिसकी अधिकारिता की स्थायी परिवर्तनों के भीतर:

(क) विशेष उपकरण या जहाँ एक से अधिक विशेष उपकरणों या जहाँ में से प्रारंभ परिवार के संस्थान किये जाने के समय वे उन्नत: और वेबसाइट प्रथम नियम वर्तमान है या उपरांत करता है या उसका शासक कार्यालय है या व्यक्तिगत रूप से अभिलेख के लिए कार्य करता है, या

(ख) जहाँ एक से अधिक विशेष उपकरण हों, वह विशेष उपकरणों में से कोई भी विशेष उपकरण फोर्म परिवार के संस्थान नियम जाने के समय वे उन्नत: और वेबसाइट प्रथम नियम नियम करता है या उपरांत करता है या उसका शासक कार्यालय है या व्यक्तिगत रूप से अभिलेख के लिए कार्य करता है या उसका शासक कार्यालय नहीं है और व्यक्तिगत रूप से अभिलेख के लिए कार्य करता है, ये ऐसे संस्थान किये जाने के लिए अपरंपर हो गये हैं; अवधा

(ग) बाह्यदृष्टि अपरंपर के धन, भागत- ऐसा होता है।

12. प्रक्रिया जिससे परिवार द्वारा जा सकेगा-(1) कोई परिवार, किसी जिसकी विकल्प बस्तुओं या पट्टियों या, विकल्प या विकल्प या परिवार द्वारा नियंत्रित किये जाने के लिए सहमान या कोई सेवा प्रदान की गई या प्रदान किये जाने के लिए सहमान से संबंधित, जिला फोर्म में दाखिल किया जा सकेगा, द्वारा-
13. परिवारों के प्राप्त होने पर प्रक्रिया-

(1) जिला पोर्म किस्मि परिवार की प्रति पर यदि वह किस्मि माल के सम्बन्ध में है,

(2) प्रणाली किस्मि परिवार की प्रति का निर्णय इसके प्रणाली किन्हें प्रणाली किन्हें जाने के दिनांक से 21 दिनों के भीतर परिवार में उल्लिखित समय के पक्ष को, प्रणाली का रूपक करने 30 दिनों के भीतर पर ऐसी वृद्ध की गई अवधि 15 दिनों से अधिक नहीं जैसा जिला पोर्म द्वारा मजबूर किया जा सके, फिर के लिए निर्णय करते हुए, किया जाये।
(ख) विद्यमान परिवर्तन के अधीन उसके निर्धारित किसी परिवर्तन की प्राप्ति पर, परिवर्तन में अन्तर्वित अभिव्यक्तियों से इंकार करता है या उसका अनुवाद करता है, या जिला फोर्मेस्ट द्वारा लिये गए समय के भीतर ऐसे मामले का प्रतिवर्धन करने के लिए, कोई कार्यवाही करने का लोप करता है या करने में असफल रहता है यह जिला फोर्मेस्ट उपमान निवाद का खंड (ग) से खंड (१) तक निर्धारित किया गया है।

(ग) जिला परिवार्त से माल में किसी ऐसी उपद्रव का अभिव्यक्तिकरण है जिसका माल के उच्चतम विश्लेषण या परीक्षण के बिना अभावण नहीं किया जा सकता है, तदां जिला फोर्मेर्स फोर्म विवाद से माल का नया विवाद करना, उसे सीलबंद करना और विषयवस्ती से अधिक परिमाणत करना और इस प्रकार सीलबंद नये को इस विश्लेषण के साथ सम्पूर्ण प्रयोगालय को विविधता करना कि ऐसी प्रयोगालय वह पता लगाने की उपलब्धि से ऐसे विश्लेषण या परीक्षण जो भी अत्यधिक हो और ऐसे माल में परिवार्त में अभिव्यक्तिकरण कोई दृष्टि नहीं है या नहीं अथवा माल में कोई अन्य दृष्टि नहीं है और उस पर अपनी रिपोर्ट विश्लेषण प्राप्त के पौशाली चिन की कालावधि के भीतर या ऐसी कालावधि के भीतर को जिला फोर्म्स्ट द्वारा मंजूरी की गयी हो, जिला फोर्मेस्ट को मंजूरी।

(घ) माल का कोई नया खंड (ग) के अधीन किसी सम्पूर्ण प्रयोगालय में निर्धारित किये जाने के बाद, जिला फोर्मेर्स परिवर्त से प्रयोगालय माल के संबंध में आवश्यक विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए सम्पूर्ण प्रयोगालय का संदर्भ के लिए ऐसी पैसे जो कोई संग या जमा करने की अपेक्षा कर सकेंगा।

(ङ) जिला फोर्म खंड (घ) के अधीन उसके नाम में जमा की गयी रकम को सम्पूर्ण प्रयोगालय को प्रतिबंधित करेगा जिससे कि वह खंड (ग) में विश्लेषण या परीक्षण कर सके और सम्पूर्ण प्रयोगालय से रिपोर्ट प्राप्त करने पर जिला फोर्मेस्ट ऐसे रिपोर्ट सहित जिला फोर्म उच्चतम सम्मेलन, विरोधी पक्ष को रिपोर्ट की एक प्रति अधिकारित करेगा।

(च) यदि कोई पक्षकार सम्पूर्ण प्रयोगालय के अन्य निषेधाज्ञा की सत्यता के बारे में विवाद करता है या सम्पूर्ण प्रयोगालय द्वारा अपनाए गए विश्लेषण या परीक्षण की पद्धति के सही होने के बारे में विवाद करता है तो जिला फोर्मेस्ट विरोधी पक्ष का परिवर्तन से सम्पूर्ण प्रयोगालय द्वारा की गई रिपोर्ट की बाध्यता अपने आक्षेपों को लिखित रूप में उत्तराधिकार करने की अपेक्षा कर सकेगा;

(छ) जिला फोर्मेस्ट तरयाज्ञा, परिवार्ती तथा विरोधी पक्ष को सम्पूर्ण प्रयोगालय द्वारा गई रिपोर्ट की सत्यता के बारे में या अन्य आक्षेप और खंड (च) के अधीन उसके संबंध में किए गए आक्षेपों के बारे में भी सुनवाई का एक वृक्षकुल अत्यधिक दे और धारा 14 के अधीन एक सम्पूर्ण आदेश जारी करेगा।

(२) जिला फोर्म, यदि धारा 12 के अधीन उसके द्वारा (प्राइवरी) ऐसे माल के संबंध में है जिसकी बातचीत उपवाह (१) में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया का अनुसरण नहीं किया जा सकता है या
यदि परिबाद किसी ऐसी सेवा के संबंध में है तो वह-

(क) ऐसे परिवाद की एक प्रति बिविधी पश्चात के उस स्थ विनियम देते हुए निरीक्षित करना कि वह तीस दिन की कालावधि के भीतर या पनहार दिन से अधिक की ऐसी बढ़िया कालावधि के भीतर, जो बिला पोर्म द्वारा मंजूर की जाए, अपना क्रम प्रस्तुत करेगा;

(ख) जहां बिविधी पश्चात, खड़ (ख) के अधीन, उसकी निचित, परिबाद की प्रति की प्राप्ति पर, परिवाद में अंतविभित्तिक अभिलक्षणों से इंकार करता है या उसके बारे में विवाद करता है या बिला पोर्म द्वारा दिए गए समय के भीतर अपने मामले का अभ्यावेदन करने के लिए कोई कार्ययोगी करने का लोप करता है या उसमें असफल रहता है तो बिला पोर्म निरनिरनिक्षिप आधार पर उपभोक्ता विवाद का निपटान करने के लिए, आवश्यक होगा-

(i) जहां बिविधी पश्चात ने परिवाद में अंतविभित्तिक अभिलक्षण से इंकार किया हो या विवाद किया हो वहां परिवादी और बिविधी पश्चात द्वारा उसकी वृद्धि में लाए गए, सातवे के आधार पर, या (ii) जहां बिविधी पश्चात पोर्म द्वारा दिए गए समय के भीतर अपने मामले का अभ्यावेदन करने में कोई कार्ययोगी करने से लोप करता है या असफल रहता है वहां परिवादी द्वारा उसकी वृद्धि में लाए गए (सातवे के आधार पर एक पश्चात), या

(ग) जहां परिवादी बिला पोर्म के समय सुनवाई विनिमय को उपसंज्ञा होते हैं में असफल होता है, बिला पोर्म चलनक्रम के लिए परिवाद या तो खारिज कर सकेगा या गृहगाम पर अभिमूलकित कर सकेगा।

(3) उप-पात्र (1) और उप-पात्र (2) में अभिकृत प्रक्रिया के अनुपालन में किसी भी कार्ययोगी की किसी न्यायालय में इस आधार पर प्रस्तुत नहीं किया जायेगा कि नैतिक न्याय के सिद्धांतों का अनुपालन नहीं किया गया है।

(3-क) प्रत्येक परिवाद यथार्थी व्यक्तिक्रम सूची जारी करेगा और जहां परिवाद में बदलों के विवेकानंद या परिश्वेत की आवश्यकता नहीं होंगी, सामान्य नवीकरण द्वारा सुनिश्चित करने की प्राप्ति विनिमय में 3 माह की अवधि के भीतर परिवाद का अभिमूलकित करने का प्रस्तुत किया जाएगा और 5 माहों के भीतर, यदि इसमें बदलों के विवेकानंद या परिश्वेत की आवश्यकता होती है:

परंतु यह तब जबकि बिला पोर्म द्वारा सामान्यतः कोई स्वाखल नहीं किया जायेगा जब तक कि पोर्म कारण दर्शित नहीं किया जाता है और पोर्म द्वारा लिखित में स्वाखल नहीं किये जाने के कारण अभिमूलकित नहीं कर लिये गये हैं:

परंतु यह और यदि बिला पोर्म स्वाखल द्वारा हुए खावों के बारे में ऐसे आदेश करेगा जैसे इस अधिनियम के तहत विनिर्दिष्ट विनियमों में किये गये हैं:

परंतु यह भी तब जबकि ऐसे उद्धृतियाँ अथवा के परिवाद परिवाद निपटान करने की दस्तावेज में, बिला पोर्म, उन परिवाद का निपटान करने समय, उसके लिए कारणों को लिखित में अभिमूलकित करेगी।
(3-ख) जब जिला फोरम के समस्य किन्हीं कार्यवाहियों के लिए होने के दौरान इसको ऐसा अस्वीकार प्रतीत होता है, यह ऐसा कर्म को अंतरराष्ट्रीय आदेश पारित कर सकेंगी जैसा प्रक्रिया के तत्वों और परिस्थितियों में वैधानिक एवं उचित है।

(4) इस धारा के प्रयोजनों के लिए, जिला फोरम को, वहीं शक्तियां होंगी, जो निम्नलिखित विधियों की वाद का विवारण करने समय सिद्धिविधि सहित, 1908 (1908 का 5) के अभिन निम्न निश्चित न्यायालय में नियंत्रित होती है, अर्थात—

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

(ii) साधक के रूप में रेखा किया जाने योग्य दस्तावेज या किसी अन्य तालिका बस्तु का प्रदर्शन करना और प्रस्तुत किया जाए;

(iii) रेखा पर लाभ प्राप्त करना;

(iv) समृद्ध प्रयोगार्थ या किसी अन्य सुंगत स्रोत से सम्बन्धित विषय या परीक्षण की रिपोर्ट की अथवा प्रस्तुत किया जाए;

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

(vi) और कोई अन्य विधि जो निश्चित किया जाए।

(5) जिला फोरम के समस्य प्रत्येक कार्यवाही भारतीय दंड संहिता (1860 का 45) की धारा 193 व धारा 223 के अथवा न्यायालय कार्यवाही समझौता जाए और जिला फोरम के दंड प्रक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) की धारा 195, और अध्याय 26 के प्रयोजनों के लिए सिद्धिविधि न्यायालय समझ जाए।

(6) जब उपभोक्ता का परीक्षा धारा 2 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप खंड (iv) के संबंध में है तब सिद्धिविधि प्रक्रिया संहिता, 1908 की प्रथम अनुमुखी के आदेश 1 निम्न 8 के उपकथाऐंिे योग्य लागू होंगे मानो वह संबंध किसी बाद या दिकी की भावित जिन्हें दंड के परीक्षा या आदेश की प्रति संबंध है।

(7) परीक्षा दो उपभोक्ता है या सामने लाए पवक किसके विवाद परीक्षा दिखाई दिया गया है फक कुछ होने की धारा में, सिद्धिविधि प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) की प्रथम अनुमुखी के आदेश XXII के उपकथा, उपन्यास के अध्यायों नहीं हो लागू होंगे कि उसमें के दौरे के और प्रतिवादी के प्रत्यक्ष निवेदन को परीक्षा या सामने लाए पवक, जैसी भी स्थिति हो के निवेदन रूप में माना जाएगा।

14. जिला फोरम के निर्देश

(1) यदि धारा 13 के अभिनय की गई कार्यवाही के परवाहु जिला फोरम का वह समाधान हो जाता है कि उस मात्र में जिसके विवाद शिकायत की गई है, परीक्षा में विनिर्दित कोई बुद्धि है या सेवाओं के बैग में परिवाद में अंतरिक्त कोई अभियन्वण साबित हो पगल है तो यह विरोधी पवक को निम्नलिखित में से कोई एक या अधिक बातें करने का निवेदन (देने) बाता आदेश जारी करेगा, अर्थात्—
(क) प्रस्ताव मान तथा सम्पूर्ण प्रमाणगणना द्वारा प्रकट की गई दृष्टि को दूर करना;
(ख) मान की उसी वर्णन के नए मान से बदलना जो किसी दृष्टि से रोकते होगा;
(ग) परिवार की, व्यावस्थिति, मूल्य वा परिवारी द्वारा संदेह प्रभाव को ब्याप्त करना;
(घ) ऐसी रचना का संदेह करना जो विरोधी पक्षकार की उपेक्षा के कारण उपभोक्ता द्वारा वहन की गई किसी हानि या लाभ के लिए परिवार को प्रतिबन्ध के रूप में अधिनियमित की गई है।

(पूर्व यह तब जबकि जिला पोस्ट को दंगालक, तुकाराम, ऐसी परिस्थितियों में, जैसी यह योग्य मानता है, मंजूर करने की शक्ति होगी।)

(ड) प्रस्ताव सेवकों में अवधा वा वस्तुओं में दृष्टियों (विद्यमान), दृष्टियों वा कमियों को दूर करना,
(ढ) अनुमित व्याख्या अथवा अवरोधक व्याख्या ग्रहण को बंद करना या उसकी पुनरावृत्ति न करना,
(च) खतरनाक मान को विश्वास हेतु प्रस्तावित नहीं करना।
(ण) खतरनाक मान को विश्वास हेतु प्रस्तावित है, उसका प्रवाहण।
(क) खतरनाक वस्तुओं के विनिमयन को बंद करना एवं सेवायें जो खतरनाक प्रकृति की है का प्रदाय रोकना;
(ल) ऐसी राजा का संदेह करना जैसी इसके द्वारा विनिमयित की जा सके, यदि यह इसके अभिमत में है कि एक बड़ी संमिश्र एवं उपभोक्ताओं को सल्लातौलक लोगों ने योग नहीं है के द्वारा हानि या शरीत उठाई गई है;
परंतु यह तब जबकि ऐसे संदेह राजा के कम से कम राजा ऐसे उपभोक्ताओं का ऐसी दोषपूर्ण विविध वस्तुओं या प्रदाय की गई सेवाओं जैसी भी दिखती हो, के मूल्य के 5% से कम नहीं होगी;
परंतु यह और तब जबकि ऐसे अभिमतात्मक राजा, ऐसे व्यक्ति के हित में समाक्षत बिवाह या ऐसी प्रकृतियों में इस्तेमाल की जाएगी, जैसी विविधता की जा सके;
(ज) ऐसे भारत विधान को जारी करने के लिए विनिमय नामक दो पक्षकार के व्यवस्था पर भारत विधान के भ्रमों को निषेध करने के लिए सुधाराकार विधान जारी करना;
(ह) पक्षकारों को पश्चात्त खदेदेव उपलब्ध कराना

(2) उप-राग (1) में निषेध प्रकेष्ठ कार्यवाही का संचालन जिला पीट के अध्यक्ष और उसके साथ बैठक के बिना जिला पीट के कम से कम एक सदस्य द्वारा किया जा गया;
परंतु यह तब जबकि, जहाँ कोई सदस्य किसी दूसरे से, जब तक कि वह पूरी हो जाती, कार्यवाही करने में असरकार रहता है, अभ्यक्ष और अन्य सदस्य, कार्यवाही को उस अवस्था में अस्वस्थ पूर्ण सदस्य द्वारा इसकी आवश्यकता से सुविदा गया था, से जारी रखिए।
(2क)जिला मंच द्वारा उप-राग (1) के अधीन रखे गए आदेश पर अध्यक्ष व सदस्य अथवा सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर विवादास्वरूप जिनकों जिनकों वह कार्यवाही की है;
परंतु जब कार्यवाही अत्यधिक और एक सदस्य द्वारा की हो और उसका किसी बिना अथवा बिना पर प्रभाव रहे तो अन्य को विनिमय कर उस का अन्य सदस्य को पूर्वोक्त रूप से निर्देशित करने और जो व्यक्ति की राय होगी वह निज़ा मंच का आदेश होगा।

(3) पूर्वाग्रही उपक्रमों के अधीन रहते हुए जिला फोरम के अधिकारी का संचालन, उसके अधिकार और अन्य विषयों से समन्वित प्रक्रिया ऐसी होगी जो राज्य सरकार द्वारा निर्देशित की जाएगी।

15. अपील
जिला फोरम द्वारा दिए गए किसी आदेश से व्यवस्थित कोई व्यक्ति उस आदेश के विरुद्ध अपील, आदेश का तारीख से तीस दिन के कालावधि के भीतर ऐसे प्रस्ताव और रिटर्न में जो विनिमय की जाए, राज्य आयोग को कर सकेगा;
परंतु राज्य आयोग, उक्त तीस दिन की कालावधि के अंतर्गत के पश्चात अपील प्रारूप कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवस्था के भीतर न फैल जाता करने का पथ निर्देश था।
(परंतु यह और तब जबकि किसी व्यक्ति, जिसे जिला फोरम के आदेश के निर्देशों में से कोई राशि संदाय करना आवश्यक है, द्वारा कोई भी अपील, राज्य आयोग द्वारा प्रारूप नहीं की जायेगी तब तक, निर्देश प्रक्रिया जो अपीलार्की ने उस राशि का 50% या शेष पृथ्वी हबाक, जो भी कम हो, को निश्चय नहीं कर दिया है।

16. राज्य आयोग की संचालन
(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 अंतर्गत कोई नियुक्त उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश से प्रारम्भ किए बिना नहीं की जातीगी।)

(ख) दो से तीन नहीं और सदस्यों की ऐसी संख्या से अधिक नहीं जैसी विनिमय की जा सके और उनसे एक महिला होगी, जिनकी निम्नलिखित योगदान एंव होंगी अवधारित—
(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हो;
(ii) मानवप्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक विद्या रजिस्ट्री रहता है; और
(iii) वीमा, सर्वप्रथम और राज्य के व्यक्ति हों और अर्थशास्त्र, विधि, विज्ञान, लेखाकृति, उद्योग, लोक मामलों का प्रशासन से समन्वित समस्याओं का निराकार मान एवं कम से कम 10 वर्षों का अनुभव हो।
(परंतु यह तब जबकि सदस्यों में से 50% से अधिक नहीं, किसी न्यायिक उपराष्ट्रीय बाल्य व्यवक्तियों में से होंगे।)
राजस्थान में उभयोक्ताओं की स्थिति / 133
और ऐसा बिन्दु या बिन्दुओं का अभिनिधित्व दस्ताब्दों के बाहर से होना बिल्कुल सही है।

(2) राज्य आयोग के सदस्यों को देख वेतन या मानदंड और अन्य भत्ता तथा उनकी सेवा के अन्य विवेचन और राज्य आयोग के अध्यक्ष के सम्बन्ध में नियुक्ति, राज्य आयोग के कार्य-भार सहित, ऐसे परिवर्तनों जो नियुक्ति का जाये पर विचारण करके, राज्य आयोग के अध्यक्ष की अनुमुखात्मा पर राज्य सरकार द्वारा किया जाएगा।

(3) राज्य आयोग के प्रत्येक सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए या 67 वर्ष की आयु तक, जो पहले हो, तक पद धारण करेगे।

परंतु यह तब जबकि कोई सदस्य 5 वर्षों की दूसरी अवधि के लिए, या 67 वर्ष की आयु तक, जो भी पहले हो, इस रूप से अध्यक्ष रहते हुए पुनः नियुक्ति के लिए होगा कि उप-पारा (1) के खण्ड (ख) में उद्धृत नियुक्ति के लिए, अन्य शर्तों एवं योग्यताओं को पूरा करता है और ऐसी नियुक्ति प्रदर्शन समय की अनुमुखात्मा के आधार पर जाती है।

परंतु यह और तब जबकि कोई व्यक्ति राज्य आयोग का आवश्यक होता; इस धारा के उप-पारा (1) के खण्ड (क) में उपयुक्त प्रकाशित प्रकाशित पुनः नियुक्ति के लिए वंश होगा:

परंतु यह भी तब जबकि कोई सदस्य उसके पद से उसके हाथों द्वारा नियुक्त होते हुए इस अधिनियम के समावेश से किसी दूसरे व्यक्ति द्वारा अस्वीकृत होते हुए, इसके। उप-पारा (िक) के उप-पारा के तात्कालिक, जिसका नियुक्ति किये जाने की आवश्यकता है उस सदस्य के प्रारंभ के बारे में उप-पारा (1) में उद्धृत नियुक्ति किन्हाँ योग्यताओं को पूरा करते वाले व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा भार जा सकता।

(4) उप-पारा (3) में कुछ भी के समाधित होते हुए भी कोई व्यक्ति, उपभोक्ता संरचना (संगठन) अधिनियम, 2002 के प्रारंभ होने के पूर्व अध्यक्ष के रूप में या किसी सदस्य के रूप में नियुक्ति किया जाता है, अध्यक्ष या सदस्य जैसी स्थिति हो, के रूप में ऐसा पद धारण करने उसकी अवधि समाप्त तक जाती रहेगी।

17. राज्य आयोग की अधिकारिता

(1) इस अधिनियम के अन्य उपर्युक्त अधिकारिता के अधिकारिता होगी:

(िक) (ि) ऐसे परिवादाओं को प्रतिष्ठा करना जहाँ तक या सेवाओं का मूल्य और दावाकृत प्रतिक्रिया, यदि कोई है, (मूल्य बीमा लाभ रूप से अभिक्ष है किंतु एक करोड़ रूप से अभिक्ष नहीं); और

(ii) उस राज्य के भीतर किसी जिला पोर्ट के आदेशों के किसी अपील प्रतिष्ठा करना; और

(ख) अभिनियमों को मानना और किसी ऐसे उपभोक्ता विवाद में जो उस राज्य के भीतर किसी जिला पोर्ट के पास लंबित है या उसके द्वारा विनिर्दिष्ट जिला निर्देश अध्यक्ष
करना जांहा राज्य आयोग को यह प्रतीत होता है कि ऐसे जिला फोरम ने किसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि द्वारा उसमें निश्चित नहीं है या वह इस प्रकार निश्चित किया अधिकारिता का प्रयोग करने में असफल रहता है या उसमें अपनी अधिकारिता का प्रयोग अवैध रूप से या तालिक अनिवार्यता से कार्य किया है।

(2) राज्य आयोग में कोई परिवाद संचित किया जाय, जिसके अधिकारिता की सीमा के भीतर—

(क) सामने वाले पक्षकार या सामने वाले पक्षकारों में से प्रत्येक जांहा एक से अधिक है, परिवाद संचित करते समय वादशास्त्रिक रूप में और स्वन्दृष्टि वाले नवासार करते हैं या ज्ञापन करते हैं या शाखा कार्यालय रखते हैं या लाभ के लिए ज्यकित्त रूप से कार्य करते हैं, या

(ख) सामने वाले पक्षकारों में से कोई जांहा एक से अधिक है, परिवाद संचित करते समय वादशास्त्रिक रूप से और स्वन्दृष्टि वाले नवासार करते हैं या ज्ञापन करते हैं या शाखा कार्यालय रखते हैं या लाभ के लिए ज्यकित्त रूप से कार्य करते हैं।

परंतु यह तब जबकि ऐसा स्थिति में या जो राज्य आयोग की अनुशासन इतिहास या ऐसे जिला फोरम जिला फोरम के ऊपर लम्बित किया था परिवाद को, राज्य के भीतर, किसी दूसरे जिला फोरम को, यदि न्यायिक हित में ऐसी आवश्यकता हो, अधिकार कर सकेगा।

(17-क) प्रवर्धन का अंतरण— परिवादी द्वारा अंतिम पर या स्वयंगत से राज्य आयोग, कारपार्शव की किसी भी अस्थायी पर, जिला फोरम के समस्त लाभित किसी भी परिवाद को, राज्य के भीतर, किसी दूसरे जिला फोरम को, यदि न्यायिक हित में ऐसी आवश्यकता हो, अंतरण कर सकेगा।

(17-ख) सार्वजनिक अंतरण— राज्य आयोग सामान्यतः राज्य की राजधानी में कार्य करेगा, परंतु यह इसका कार्य किसी ऐसे दूसरे स्थान पर कर सकेगा या राज्य सरकार, राज्य आयोग की सलाह से, समयसुन्दर, शाक्तिक राजनीति में प्रकाशित करेगा।

18. राज्य आयोग का लागू प्रक्रिया

धारा 12,13 और 14 और उनके अधीन बनए गए नियमों के उपर्युक्त के अधीन जिला फोरम द्वारा परिवादी के निष्ठार के लिए विविध प्रक्रिया, ऐसे उपायों सहित जो आवश्यक हो, राज्य आयोग द्वारा विवाद के मुद्दों को लागू होगी।

19. अपील

धारा 17 के खंड (क) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए राज्य आयोग द्वारा किये गये आदेश से व्यक्ति कोई तरीके उस आदेश के बिना अपील आदेश की तरीके से तीस दिन की कालावधि के भीतर, ऐसे प्रमुख में और ऐसी रीति में जो विविध को जाए, राष्ट्रीय आयोग को कर सकेगा।
पारंपरिक राजनीतिक आयोग उक्त तीस दिन की कालावधि के अंत्य से पर्यंत अपील ग्रहण कर सकता था उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवधि में अपील फॉर्मेट के निर्देश ऐसा करना आता है।

(पारंपरिक राजनीतिक आयोग उक्त तीस दिन की कालावधि के अंत्य से पर्यंत अपील ग्रहण कर सकता था उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवधि में अपील फॉर्मेट के निर्देश ऐसा करना आता है।)

(19क) अपील की सुनवाई- राजनीतिक आयोग या राजनीतिक आयोग के समस्त दाखिल कोई अपील को यथा विधा व्यवस्थापन तथा अधिकारकों के ग्राहण करने के दिनभर से 90 दिनों की अवधि के भीतर अपील का अभियंता; निर्देशन करने का प्रयास किया जाएगा:

पारंपरिक राजनीतिक आयोग या राजनीतिक आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा सामान्यतः कोई स्थान मंदूर नहीं किया जाएगा, जब तक परीक्षण कारण नहीं दायर जाता है और स्थान मंदूर करने के कारण, ऐसे आयोग द्वारा लिखित में अभिलेखित नहीं कर दिए गये हैं:

पारंपरिक राजनीतिक आयोग या राजनीतिक आयोग, जैसी भी स्थिति हो, इस अभिलेखित के तहत लिखित विविधावतों में यथा उपयक्तियगत किये, स्थान द्वारा उत्तर खंड के बारे में ऐसे आदेश करेंगे:

पारंपरिक राजनीतिक आयोग या राजनीतिक आयोग, जैसी भी स्थिति हो, उक्त अपील के निर्देशन करने समय उनकी कारणों का लिखित में अभिलेखित करेंगे।

20. राजनीतिक आयोग का गठन

(1) राजनीतिक आयोग निम्नलिखित से सम्भव कर देगा:

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

(पारंपरिक राजनीतिक आयोग के अभियंता कोई भी नियुक्ति उच्चतम न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश के परम्परा के बिना नहीं की जाएगी।)

(ख) 4 से कम नहीं और सदस्यों की ऐसी संख्या से अधिक नहीं, जैसा निर्धारित किया जाए, और उनमें से एक महिला होगी, जो निम्नलिखित प्रमाणताओं रखते हैं, अर्थातः

(i) 35 वर्ष की उम्र से कम न हों;
(ii) मान्त्रिक प्रारूप निर्माणाधीन से स्वालक हो रहता है; और
(iii) शेषक, सच्चापत्ता और व्याख्यान के व्यक्ति हों और अन्य शक्ति, विधि, वाणिज्य,
 लेख-कर्म, उपयोग, लोक मामलों या प्रशासन से सम्बन्धित समस्याओं को निर्देशन के यथापूर्व तथा कम से कम 10 वर्ष का अनुभव हो वो पारंपरिक राजनीतिक आयोग या राजनीतिक आयोग, जैसी भी स्थिति हो, उक्त अपील के निर्देशन करने समय उनकी कारणों को लिखित में अभिलेखित करेंगे।

136 / राजनीति में उपभोक्ताओं की स्थिति
स्पष्टीकरण—इस खण्ड के प्रयोजनों के लिए, अभिव्यक्ति ‘कोई न्यायिक युग्मण्डल वाले व्यक्तियों’ से अधिभित होगा, जिला स्तर न्यायालय या कोई अधिकरण समक्ष स्तर पर, पीढ़ियों अधिकारी के रूप में कम से कम 10 वर्षों की अवधि का अनुभव एवं ज्ञान रखने वाले व्यक्तिगण:  
पत्तल यह और तब जबकि कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में निवृत किये जाने के लिए अवधें  
होगा, यदि वह—  
(क) किसी अपराध के लिए सिद्धांत एवं जारी  
पत्र दंडित जो गृह सरकार के  
अधिकार में नैतिक अपराध में समर्पित होता है; या  
(ख) कोई अर्थकाल दिवालिया है; या  
(ग) विकृत मशीन का है और स्थायी न्यायालय द्वारा ऐसा पोषित स्थित है; या  
(घ) सरकार या नियमित निवारण सरकार द्वारा स्वीकृत एवं नियंत्रित की सेवा से हटा दिया  
गया है या बदलत किया गया है; या  
(ङ) राज्य सरकार के अधिकार में, ऐसा स्वीकार या अन्य हित रखता है जो उसके द्वारा  
सदस्य के रूप में कार्य निर्धारित प्रभाव पड़ने की आशा का हो; या  
(च) ऐसी अन्य अपराधात्मिक रखता है जो गृह सरकार द्वारा विहित की जा सकेगी।  
पत्तल यह और तब जबकि इस खण्ड के तहत प्रत्येक विकृत त्राजित सरकार द्वारा निर्मितलिखित  
से गहरी प्रवर सम्मिलित की अनुरुप पर की जा रही, अथवा—  
(क) कोई व्यक्ति जो उज्जवल न्यायालय का कोई न्यायाधीश है……………… अवधें  
(ख) सरकार में विचार मामलों के विभागों में संचाल।……………… सदस्य  
(ग) भारत सरकार में उपभोक्ता मामलों को निपटाने वाले विभागों में संचाल। सदस्य  
(1क)(i) राष्ट्रीय आयोग की अधिकारी, शक्तियों एवं प्राधिकरण को उसकी न्यायिक  
अनुशब्द कर सकेगी।  
(ii) कोई न्यायिक अधिकार द्वारा एक या अधिक सदस्यों जैसा अधिक योग्य  
सृजित, सहित गहरी हो सकेगी।  
(iii) यदि किसी न्यायिक देश के सदस्य प्रयोग किसी विभु पर समर्पित होते हैं, उन  
विभुओं का अभिव्यक्ति उत्तम अदालत के अनुसार किया जाएगा यदि कोई हमला  
होता है। पत्तल सदस्य प्रयोग समान रूप से बंटे रहें हैं, तो विभु या विभुओं जीन पर  
समर्पित हैं या करन करने एवं अधिक या निर्देशित करने जो या तो विभु या  
विभुओं को स्किय सुनेंगे या ऐसे विभु या विभुओं की सुनवाई के लिए एक या  
अधिक या अन्य सदस्यों को निर्देशित करने और ऐसा विभु या विभुओं का  
अभिव्यक्ति सदस्यों के हमले से सुगंधित निरहस्त करने हैं, जिन्होंने  
इसका प्रयोग बाद सुगंधित के बहुतम के अनुसार होगा।  
(2) राष्ट्रीय आयोग के सदस्य को देव बेतन या मानदेव और अन्य भवन तथा उनकी सेवा के  
अन्य नियम और आर्थिक रूप से होंगे और ऐसे विवेचन और शर्तें बने होंगे 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 प्राप्त 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 अध्यक्षीय रहते हुए पुनः नियुक्ति के लिए पात्र होगा कि वह उप-पारा (1) के खंड (ख) में उद्धीर्णित नियुक्ति के लिए अन्य शास्त्रीय एवं योग्यताओं को पूरा करता है और ऐसी पुनः नियुक्ति प्राप्त करने की अनुमति के आधार पर की जाती है: परंतु यह और तब जबकि कोई व्यक्ति राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष के रूप में नियुक्त उप-पारा (1) के खंड (क) में उपबोधित प्रक्रिया में पुनः नियुक्ति के लिए भी पात्र होगा: परंतु यह और भी तब जबकि कोई सदस्य उसके पद से इस्तीफा उसके हाथों द्वारा लिखित में केंद्र सरकार को सुनिश्चित करके वे संरक्षित और ऐसे इस्तीफे के संवर्ग करने पर उसका पद खाली हो जाएगा और उस व्यक्ति के स्थान पर जिसने इस्तीफा दिया है, उप-पारा (1).) के उपर्योगों के तहत, जो नियुक्त किया जाने के लिए आवश्यक है, सदस्य के प्र्वक्त के बाहेर में, उप-पारा (1) में उद्धीर्णित योग्यताओं में से किसी को रखने वाला व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा भरा जा सकेगा।
(4) उप-पारा (3) में कुछ भी के समाहित होते हुए भी कोई व्यक्ति उपभोक्ता संस्थान (संगठन) अधिनियम, 2002 के प्रारम्भ होने के पूर्व अवधि के रूप में या किसी सदस्य के रूप में नियुक्त किया जाता है, अवधि या सदस्य जैसी स्थिति हो, उसकी अवधि समाप्त तक पद प्राप्त रखा जाएगा रखेंगे।

21. राष्ट्रीय आयोग की अधिकारिता
इस अधिनियम के उपर्योगों के अधिकार रहते हुए राष्ट्रीय आयोग को निर्माणित वियोगी अधिकारिता होगी।
(क) (i) ऐसे परिवारों को ग्राहण करना जहां माल या सेवाओं का मूल्य अनुपात दरावृक्त प्रतिकर का, यदि कोई मूल्य है, मूल्य (एक रोड रूप में) से अधिक है।
(ii) किसी राज्य आयोग के आदेशों के विरुद्ध अपील ग्राहण करा।
(ख) अभिलेखों के क्रमांक और किसी ऐसे उपभोक्ता विवाद में समुचित आदेश का जो लिखित है या किसी राज्य आयोग द्वारा विर्तिमत किया गया है या जहाँ राष्ट्रीय आयोग को यह प्रश्नीय हो कि ऐसे राज्य आयोग ने ऐसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विचार द्वारा उसमें स्थिर नहीं है या वह इस प्रकार विश्वास अधिकारिता का प्रयोग करने में सफल रहा है या उसने ऐसी अधिकारिता का प्रयोग करने में अवधि से साथी अवधिकारिता में कार्य किया है।

22. राष्ट्रीय आयोग को लागू शक्ति एवं प्रक्रिया
(1) जितने प्रोम द्वारा परिवारों की निर्धारण के लिए घाटों 12, 13 और 14 और उनके तहत विनिवेशित नियोक के प्रयोग ऐसे प्रयोगों सहित जैसे आयोग द्वारा आवश्यक समझे जा करें, राष्ट्रीय आयोग द्वारा विवादों के निर्धारण के लिए लागू होंगे।
(2) उप-भाषा (1) में समाहित उपबंधों को बिना हानि पहुँचाये राष्ट्रीय आयोग को इसके द्वारा दिये किसी आदेश के पुनर्लोकन करने की शक्ति होगी, जब अभिलेख के मुख्य पर कोई गति तृप्ति होती है।

22(क). एक पक्षीय आदेशों को अपनाने करने की शक्ति— जहां राष्ट्रीय आयोग द्वारा कोई आदेश सामने आता पदकार या किसी परिवारी, जैसी भी स्थिति हो, वे विरुद्ध एक पक्षीय है, व्यविध पक्षकार न्यायिक हित में उक्त आदेश को अपनाने करने के लिए, आयोग को अर्जी दे सकेगा।

22(ख). प्रकरणों का अन्तरण— परिवारियों की अर्जी पर या स्पष्ट रूप से राष्ट्रीय आयोग कार्यवाही की किसी भी अस्तित्व के न्यायिक हित में एक राज्य के जिला पोम के समस्त तालिका किसी परिवार को दूसरे राज्य के किसी जिला पोम को या किसी एक राज्य आयोग के समिति से दूसरे राज्य आयोग को अन्तरित कर सकेगा।

22(ग). साक्षर न्यायपीठ— राष्ट्रीय आयोग समानान्त: नई दिल्ली में कार्य करेगा और इसका कार्य ऐसे अन्य स्थानों पर न कर सकेगा जैसे केन्द्र सरकार, राष्ट्रीय आयोग की सलाह से सामाजिक राज-पर में सम्बन्धित प्रकाशित करेगा।

22(घ). अध्ययन पद का खानसी होना— जब कि जिला पोम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, के अध्ययन का पद खो गया है या कोई व्यक्ति उस पद पर कार्य, अनुभवित या अनुभव कारण उसे पदीय कर्तव्य निवधान में असम्मत है, ये जिला पोम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, यथा स्थिति के वरिष्ठतम सदस्य द्वारा निवधान किये जाएंगे:

परंतु यह तब जबकि कोई उच्च न्यायालय का संस्थान क्लर्क न्यायविधि, राष्ट्रीय आयोग का सदस्य है, उस शर्त या जहां ऐसे सदस्यों की संख्या 1 से ज्यादा है, ऐसे सदस्यों में से वरिष्ठतम सदस्य उस आयोग के अध्ययन की अनुस्मरित में राष्ट्रीय आयोग का पीड़ासीन होगा।

23. अपील

धारा 21 के खण्ड (क) के उपखण्ड (1) द्वारा प्रदत्त अभिकारण का प्रयोग करने हेतु राष्ट्रीय आयोग द्वारा किये गये किसी आदेश से व्यक्ति कोई व्यक्ति उस आदेश के विरुद्ध अपील आदेश की तारीख से तीस हिन्दी की कालाधिक के लिए उच्च न्यायालय में कर सकेगा:

परंतु उच्च न्यायालय उक्त तीस वर्ष की कालाधिक के अवसर के पश्चात अपील प्रारंभ कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस कालाधिक के भीतर अपील फाइल्ड न करने का परम्परा होता था:

परंतु यह तब जबकि कोई व्यक्ति जिसके राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश के निर्देशों में कोई राशि संदेह करने की आवश्यकता है, द्वारा कोई अपील उच्च न्यायालय द्वारा प्रारंभ नहीं की जाएगी जब तब उस व्यक्ति ने विचार प्रक्रिया में उस राशि का 50% या रूपए 50,000/- जो भी कम हो, विशेष नहीं कर दिया है।
24. आदेशों की अंतिमता
जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का प्रथम आदेश वस्त्र्त्र इस अधिनियम के उपबंधों के अंतर्गत ऐसे आदेशों के विरुद्ध कोई अग्रेत्त नहीं की गई है, अंतिम होगा।

24(क). परिस्थिमा की अवधि-
(1) जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग किसी परिवाद को तब तक प्राप्त नहीं करेगा, जब तक कि वह वाद कारण उपयोग होने के विनाकांक 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 परवर्त, प्रस्तुत कोई परिवाद प्राप्त किया जा सकेगा विद 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 पप्पी भाषण कराया था।
परंतु ऐसा कोई परिवाद प्राप्त नहीं किया जाएगा जब तक कि जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, ऐसे विलय को समा करने के अपने कारण अभिलिखित नहीं करता।

24(ख). प्रशासनिक नियंत्रण-
(1) राष्ट्रीय आयोग का निम्न मामलों में राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण होगा - अर्थात्
(i) प्रश्नों के दागे, निराकारण और लश्मित के संबंध में नियत कार्यक्रम विवरणों मांगने,
(ii) मामलों की सुनवाई में एक रूप प्रक्रिया का पालन, एक पश्चात्त पर पूर्वत प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतिलिपियां, अन्य पश्चात्त पर पूर्वत प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतिलिपियां, अन्य पश्चात्त पर पूर्वत प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतिलिपियां शीर्ष प्रदान करने के संबंध में स्विद जारी करना,
(iii) उनकी अर्थ स्वीकार के स्वार्थ में किसी प्रकार के हत्याकांड नियम बैर अधिनियम के ध्वेन और उद्देश्यों की सहीत पूर्त हेतू राज्य आयोग और जिला पीठ के कार्य का सामान्य वर्तन।
(2) उपधारा (1) में वर्णित भी मामलों में राज्य आयोग का उसकी अधिकारिता में स्थित सभी जिला पीठों पर प्रशासनिक नियंत्रण होगा।

25. जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के आदेशों का प्रवर्तन
(1) इस अधिनियम के तहत किया कोई अन्तर्गत आदेश का उसं हेतु अनुपालन नहीं किया गया है, जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, ऐसे आदेश का अनुपालन नहीं करने वाले व्यक्ति की समस्त कुर्का किये जाना का आदेश दें सकेंगा।
(2) उप-धारा (1) के तहत की गई कुर्का 3 माह से ऐतर्का के लिए लागू नहीं रहेगी, जिसके अंत- विद कोई अनुपालन नहीं करना जारी रहता है, कुर्का की गई समस्त को बेचा जा सकेगा और उसकी राशि से जिला पीठ, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, परिवाद को ऐसे
26. व्यक्ति या तंत्र करने वाले वरिष्ठों का रुद्ध किया जाना

जहाँ जिला पीट, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के समस्त संस्थित कोई परिवार व्यक्ति या परिवार करने वाला पाया जाता है, तो यह अपिलेंड किये जाने वाले कारण के आधार पर परिवार को रुद्ध कर सकेगा और यह आदेश दे सकेगा कि परिवार, विशेष रूप से पालन को ऐसे खर्च जो दस हजर रुपए से अधिक नहीं होंगा, जैसा कि आदेश में स्विंदिट पिया जाए, रेगा।

27. शास्त्रियां

(1) जहाँ कोई व्यापारी या ऐसा व्यक्ति जिसके विरुद्ध परिवार किया गया है, या परिवारी, व्यापारी, जिला पीट, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा किये गए जिला आदेश की अनुमान करने में असफल रहा या उसका लोप करता है तो यह ज्ञात आदेश या व्यक्ति या परिवारी, ऐसा कराराम है जिसकी अवधि एक मास से कम नहीं होना विन्दु जो तीन वर्ष तक की हो सकनी या ज्ञाति से दो दर्शन रुपए से कम का नहीं होगा विन्दु जो दस हजर रुपए तक का हो सकेगा, अथवा दोनों से वंदनीय होगा;

(2) यदि प्रतिक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) में समाहित कुछ भी के होते हुए भी, जिला पीट या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, इस अधिनियम के तहत अपराधों के परिष्कार के लिए न्यायिक दंडाधिकारी प्रक्रियाओं का शाक्तिक कोई ऐसे प्रदर्शन करने बाला दर्शन अथवा ऐसे प्रदर्शन करने बाला दर्शन का शाक्तिक का गई है को व्यक्ति प्रिया संहिता, 1973 के प्रयोजन के लिए न्यायिक दंडाधिकारी प्रक्रियाओं का होना जाना जाएगा।

(3) इस अधिनियम के तहत सभी अपराधों का जिला पीट या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा संस्कार में परिशोधिक किया जा सकेगा।

27(क). धारा 27 के तहत पारित आदेश के विरुद्ध अपील

(1) यदि प्रतिक्रिया संहिता 1973 (1974 का 2) में समाहित कुछ के होते हुए धारा 27 के तहत कोई अपील, दोनों तथ्य पर और विधि पर, से की जाएगी।
28. सन्दर्भपूर्वक की गई कार्यवाही के लिए संशोधन– कोई वाद, अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाही होने को लेकर, अन्य आयोग या राज्य आयोग या जिला फॉर्म, राज्य आयोग या राज्य आयोग के निर्देशों के अनुसार उसके द्वारा फॉर्म का निर्देशन प्राप्त करने के लिए कार्यवाही सदस्य, अधिकारी या व्यक्ति के विरुद्ध किसी ऐसी बात के बारे में नहीं की जाएगी जो इस अधिनियम के अधीन या इस के अधीन नहीं हो जा सके।

28 (क) सुचना इक्वाडर की तामिली
(1) इस अधिनियम द्वारा निर्देशित किये जाने के लिए अतिक्रमण सभी सुचना पत्रों को उप-प्रांत
(2) में एकल मौलिक परदेश उद्धृत अभिन्न या तामिलिक इक्वाडर वा तामिल इक्वाडर जिसके ह्वाइट परिवार किया जाएगा।

(2) सुचना की तामिली उसकी एक प्रति को परिवर्तन करने या परिवर्तन (भेजना) करने, रुझान करने या अभिन्न देखने द्वारा, सामान्य वाले पत्तक में जिसके बिना ह्वाइट परिवार किया जाएगा या परिवार को समाधान करने, स्पीड पोस्ट द्वारा या ऐसी तरीका सेवा द्वारा जिला फॉर्म, राज्य आयोग या राज्य आयोग, जिसी स्थिति हो के द्वारा अनुमोदित की गई है या दस्तावेज़ों के पंजीकरण के लिए अन्य माध्यमों द्वारा (फेसबुक संदेश सहित) की जा सकेगी।

(3) जहाँ कोई अभिन्न देखने द्वारा पत्तक या उसके प्रतिनिधि या पत्तक को हस्तांतरित होने तामिलिक है, जिला फॉर्म, राज्य आयोग या राज्य आयोग, जिसी स्थिति हो, द्वारा प्राप्त भी गई है या सुचना-पत्र को समाहित डाक वस्तु ऐसे जिला
फोर्म, राज्य आयोग, राष्ट्रीय आयोग द्वारा किसी डाक कर्मचारी या किसी व्यक्ति, कोंस्यर सेवा द्वारा प्राप्तिकर्ता द्वारा इस आदेश के पुंडरिक समय पालिका या कमांड में समय में पत्रकार या उसके प्रतिनिधि पर परिवारी ने नोटिस को समाप्ति डाक स्टेल की सुचना लेने से मना कर दिया था, जो समय साप्ताहिक प्राप्त हुआ है या उप-थाना (2) में उल्लिखित किहीं अन्य माध्यमो द्वारा सुचना पत्र को स्वीकार करने से मना किया था जब उसको प्रस्तुत किया गया था या परेशान किया गया था, जिला फोर्म या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, पोषण करने कि सुचना-पत्र की समाप्ति में पत्रकार या परिवारी को सम्प्रभु रूप से तारीख को गइ होगी थी:

परंतु यह तब जबकि जहां सुचना-पत्र उचित रूप से सम्बन्धित था, पुरुष में मृत्युपात किया गया था और पंजीकृत डाक द्वारा अभिभावकृति देव सम्प्रभु रूप से प्रेस्टाक किया गया था, इस उप-थाना में निर्देश नोटिस पोषण, इस तथ्य के होते हुए भी जाना गया कि अनियमित किहीं गइ है जब कहीं रही गइ है या किनहीं अन्य कारणों से किला फोर्म, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जैसी स्थिति हो, के द्वारा पत्र जारी करने के 30 दिनों के मौके प्राप्त नहीं की गई है।

(4) किसी समाने वाले पत्रकार या परिवारी की तारीख करने वाले सभी सुचना पत्र को परमाणु रूप से तारीख किया माना जाएगा, जब समाने वाले पत्रकार की स्थिति में उस स्थान को संबंधित किया है जहां व्यापार वा व्यवसाय किया जाता है और परिवारी की स्थिति में उस स्थान को जहा ऐसा व्यक्ति वास्तविक रूप से और स्वीक्षणपूर्वक निवास करता है।

29. कड़ेलाईं को दूर करने की शक्ति

(1) इस अधिनियम के उपबंधों की प्राथमिकता करने में यव कोई कड़ी दिनाई होती है तो केन्द्रीय सरकार ऐसे अदालत द्वारा जो राज्यसद में प्रकाशित किया जाएगा, इस अधिनियम के उपबंधों से अस्वीकार ऐसे उपबंध कर सकते हैं जिसे उस कड़ी दिनाई को दूर करने के लिए, अवश्यक या समीचीन प्राप्त हो: परंतु ऐसा के अदालत इस अधिनियम के प्रामाण्य से दो वर्ष की कालावधि की सम्पूर्ण के परमाणु नहीं किया जाएगा।

(2) इस थाना के अदालत नियम गया प्रत्यक्ष आदेश, ऐसे के द्वारा जा नेगा जाने के व्यावसायिक परसंस्थ के प्रत्यक्ष संस्थ के समस्त रखा जाएगा।

(3) उपभोक्ता संस्थ (संस्थापन) अधिनियम, 2002 के उपबंधों को प्रभावित करने में यव कोई परेशानी स्थापित होती है, तो केन्द्रीय सरकार आदेशकार ऐसे उपबंधों के असम्मुख नहीं, परेशानी हटाने के उपदेश से कुछ कर सकते हैं: परंतु यह तब जबकि ऐसा कोई आदेश उपभोक्ता संस्थ (संस्थापन) अधिनियम, 2002 के प्रामाण्य होने के 2 वर्ष की अवधि समाप्त होने के परसंस्थ के परमाणु नहीं किया जाएगा।

(4) उप-थाना (3) के तहत दिये गये प्रत्यक्ष आदेश को संस्थ के प्रत्यक्ष संस्थ के समस्त रखा जाएगा।

CUTS
International
राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 143
29(क) यदि की रिक अथवा नियुक्ति में हुई तुरंत से आदेशों की अधिधिमान नहीं होना के मत, राज्य आयोग अथवा राज्य आयोग का कोई कार्य या कार्यवाही सदस्यों में रही रिक या गठन में रही दृढ़ के कारण अधिधिमान नहीं होगा।

30. नियमों के विनिमय के कारण
(1) केन्द्र सरकार, अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (क), धारा 4 की उप-धारा (2) के खंड (ख), धारा 5 की उप-धारा (2), धारा 12 की उप-धारा (2), धारा 13 की उप-धारा (4) के खंड (वी), धारा 14 की उप-धारा (1) के खंड (जख), धारा 19, धारा 20 की उप-धारा (2) और उप-धारा (1) का खंड (व), धारा 22 व धारा 23 में समाहित उपक्रमों को क्रियान्वित करने के लिए (नियम) निर्दिष्ट कर सकेंगी।

(2) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम की धारा 7 की उप-धारा (4) और उप-धारा (2) के खंड (ख), धारा 8-क की उप-धारा (4) और उप-धारा (2) का खंड (ख), धारा 10 की उप-धारा (3) और उप-धारा (1) का खंड (ख), धारा 13 की उप-धारा (1) के खंड (ग), धारा 14 की उप-धारा (3) और उप-धारा (1) के खंड (जख), धारा 15 और धारा 16 के उप-धारा (2) और उप-धारा (7) के खंड (ख) में समाहित उपक्रमों को कार्यान्वित करने के लिए नियमों का विनिमय कर सकेंगी।

30(क)- राज्य आयोग की विनिमयों को बनाने के कारण
(1) राज्य आयोग, केंद्र सरकार से पूर्व अनुमति के साथ अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के अम्ल में नहीं हो, नियमों को सभी मामलों के उपक्रम करने के लिए निर्दिष्ट कर सकेंगी जिसके लिए उपक्रम करना आवश्यक है या इस अधिनियम के उपक्रमों को प्राक्षेत्रीय करने के प्रवेश द्वारा सामान्य है।

(2) विशेषकर और पूर्वाचरण, जिनकी की समानता का हादिपहुँच बिना, ऐसे नियमों, जिनपर, राज्य आयोग या राज्य आयोग, जैसी स्थिति हो, के समाह कोई कार्यवाही के स्थान का व्यवस्थापक मित्र जो किसी पश्चात दर्ज करने के लिए आदेशित किया गया है, के लिए उपक्रमों का विनिमय कर सकेंगे।

31. नियमों एवं विनिमयों को संस्करण के प्रावधान सदन के समक्ष रखा जाना चाहिए
(1) केन्द्र सरकार द्वारा इस अधिनियम के अधिनन्दन बनाया गया प्रकार विनिमय बनाये जाने के प्रवास व्यवस्थापित संसद के प्रावधान सदन के समक्ष, जब वह समस्त हो, तीसरे तीसरे की अधिकता के लिए रखा जाएगा। वह अतिरिक्त एक सत्ता में अन्यतम दो या अधिक अतिरिक्त सत्ताओं में फूर्त हो सकेंगी। यदि उस सत्ता के द्वारा अतिरिक्त सत्ताओं के नीति बाद के सत्ता के अवसर से पूर्व दोनों सत्तन उस नियम में कोई परिवर्तन के लिए सहमत हो जाए, तो तत्पश्चात वह ऐसे परिवर्तित रूप में प्रभावी होगा। यदि उस अवसर से पूर्व दोनों सत्तन
सहमत हो जाएं कि वह नियम नहीं बनाया जाना चाहिए तो तत्परतावर वह नियमभाव हो जाएगा। किंतु नियम के ऐसे परिवर्तित नियमभाव होने से उसके अधीन पहले की गई किसी वात की विचित्रात्मकता पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा।

(2) इस अधिनियम के अधीन किसी राज्य सरकार द्वारा बनावा गया प्रत्येक नियम इसके बनाये जाने के यशाशक्षरी परिपात राज्य विधान मंडल के समक्ष रखा जाएगा।

*****

टिप्पणी - यद्यपि अनुलम्बक (एंडेसर)-1 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रकाशन में काफी साक्ष्यात्मक वर्तमान गई है, पिछले भी इस अधिनियम की किसी वैधानिक मामले में उपयोग करने से पूर्व भारत के राज्य में अभियुक्त अन्तर्गत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को ही सही मानते हुए संदर्भित किया जाना चाहिए।
अजमेर

1. श्री जसवंत सिंह राजवत
अजमेर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान
मसूदा, जिला अजमेर
फोन 266938

2. श्रीमती ममता अग्रवाल
महिला उपभोक्ता संगठन
विशाल आईएस फेडरल केसरगंज
अजमेर

3. श्री बी.एल. चौहान
अजमेर जिला उपभोक्ता जागरण
संस्थान,
कृष्णा पारसी कॉलोनी
पो. व्यावहारिक, जिला अजमेर
पिन 305 901

4. श्री अनन्त सिसाज
जनमूल सोसाइटी
चाण बिलार रोड
मोहन बी.डी. फेडरल के समने
मं.न. 9, पो. व्यावहारिक
जिला अजमेर

5. सुभी शीला सिपाहिया
उपभोक्ता सेवा केन्द्र
सिपाहिया भवन, माथोपुर मोहल्ला
सुरजपोल गेट, पो. व्यावहारिक, जिला अजमेर
पो. 93524 24373

6. श्री अजमला सिंह
उपभोक्ता संरक्षण संस्थान
ग्राम दालोला, वाया जवाजा
जिला अजमेर

7. श्री मुरजिबुर्रहमान,
उपभोक्ता जागरण एवं समस्या
निवारण समिति,
पो. साँवर, झ. केकड़ी, जिला अजमेर

8. श्री संजय कुशवाहा
उपभोक्ता सेवा समिति
826/019, बंगाली बाहा
पो. नगरा, जिला अजमेर

9. श्री पेवर चन्द्र प्रजापत
उपभोक्ता सेवा समिति
माइ सेकेंडरी स्कूल के पास
पो. जबाजा, जिला अजमेर
10. श्री अनबुल सतीचं गोरी
उपभोक्ता सेवा समिति
गोरी सीमेंट व्यापार
पं.स. केन्द्र, जिला अजमेर

11. श्री लाहौल बोल्मा
उपभोक्ता सेवा समिति
पं.स. भिनाय, जिला अजमेर

12. श्री भैरवलाल शर्मा
उपभोक्ता एवं मानवविकास
संगठन सीमान्त समिति,
28/589, हृद्यागंध चंद्र, अजमेर

13. श्री दीम मोहम्मद काहलाल
उपभोक्ता सेवा समिति,
संजय नगर, पो. विजय नगर
जिला अजमेर

14. श्री राधेश्याम बेबू
बाल उपभोक्ता संगठन
पो. चौपानेरी, बाया भिनाय
जिला अजमेर

15. श्री निंदित शर्मा,
‘सीहाड़’ संस्थान
ग्र. आतनपुर, पो. मांडन
तह. बहरौंड, जिला अलवर
फोन 01494-244024

16. श्री कृष्णेश्वर लाल शर्मा
अलवर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संघ
श्री लक्ष्मी पंडित का मकान
कस्तोडी मोहम्मद, बाड़ नं. 2
पो. खेसली मंडी, जिला अलवर

17. श्रीमती सुकूरलता वेदी
श्रेष्ठ महिला प्रशिक्षण संस्थान
आदि बाली गांव,
पो. अलवर 301 001
फोन 0144-2345295

18. श्री ताराचंद टेलर
ग्रामीण मानव उद्योग संस्थान
ग्राम पो. चालपुर, पं.स. बानसूर
जिला अलवर 301 024
फोन 01461-247044

बांसवाड़ा

19. श्री पंकज पुरोहित
जिला उपभोक्ता संघ,
पेलेन रोड, भोजपुरालिया
पो. बांसवाड़ा (रज.)
फोन 02962-46733 (पर)
43506 (ऑफिस)

20. श्री सरद चत्र शर्मा
जिला उपभोक्ता संघ
मं.नं. 341-ए, मार्ग नं. 8
गाँव नवारै, बांसवाड़ा
फोन 02968 202222
21. श्री गंगा राम सेन
बांग्लादेश ग्राम संघ
पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

22. श्री श्री.बी. शर्मा ‘पतिक’
बांग्लादेश ग्राम संघ
पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

23. श्री रामचरण माली
शहर उपभोक्ता संघ
शहर, जिला बांग्लादेश

24. श्री शांतिलाल सोलकी
उपभोक्ता संघ
पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश

25. श्री पंचायत बहुपाल
वसुन्धरा संघ संगठन
ग्राम-पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

26. श्री चेतन राम कुलभाना
ग्राम संघ बांगलदेश राज्य
ए.ए-23, महावर, बांग्लादेश, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

27. श्री नवलन दस्तरी
उपभोक्ता संघ संगठन
पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

28. श्री सत्याराम शर्मा
उपभोक्ता संघ संगठन
पौरा जोन, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

29. श्री सुरेश कुमार व्यास
उपभोक्ता संघ संगठन
38/86, खरोली काॅलेज, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

30. श्रीमती बीमला वृन्दनी
शहर संघ संगठन
सुभाषपुरा, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

31. श्री उदयराम कुल्लान
भारतपुर संघ संगठन
भारतपुर, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश

32. श्री कृष्णदास शर्मा
उपभोक्ता संघ संगठन
मॉडल स्कूल के पास, गोपालगंज, बांग्लादेश, जिला बांग्लादेश
33. श्री मेहरन सिंह
उपभोक्ता संस्थान समिति
सरकारी विद्यालय (गीतोशा भवन)
पो. भोपालगंज, जिला भीतलवाड़ा

34. मेवाड़ सेवा समिति,
नागाढी फार्म, अकेमर रोड,
भीतलवाड़ा

35. श्री भृगबलाल थोसा
उपभोक्ता सेवा समिति,
थोसा निवास, थोसा तहसील रोड,
पो. आसोशन, जिला भीतलवाड़ा

36. श्री के.जी. मोदी
मार्केट श्री नागालय मोदी
उपभोक्ता सेवा समिति,
मधुरा संस्थान, एम.डी.ए.,
पी.एस.ओ., पुराना बाजार,
पो. गुलाबगंज, जिला भीतलवाड़ा

37. श्री राजेंद्र प्रकाश देंदी
उपभोक्ता सेवा समिति
दंड का राजस्थान,
पोर्ट अफिस के घाट,
पं.स. कोंडा, जिला भीतलवाड़ा

38. श्री जावलल तामारी
उपभोक्ता सेवा समिति
मंडान, हामिल्टन कैर्यस,
जहाजपुर, जिला भीतलवाड़ा

39. श्री दिनेश चन्द्र स्वर्णकार
प्रयास सेवा संस्था
चन्द्र बाबू के सामने,
शिवाजी मार्ग, पं.स. शहदुरा,
जिला भीतलवाड़ा
फोन/केस 01484-222400,
223980

40. श्री लोलाउल लहड़ा
उपभोक्ता ग्यारा समिति,
पं.स. रायपुर, जिला भीतलवाड़ा
फोन 311 803
फोन 01481-230012

41. श्री पी.पी. कुमारवाली
उपभोक्ता सेवा समिति,
नेहुर नगर, पं.स. कोटेड़र,
जिला भीतलवाड़ा

42. श्री महावीर समानी
भीतलवाड़ा उपभोक्ता कल्याण समिति
(रज.)
भवान मोहड़ा, भीतलवाड़ा
फोन 01482-229922, 228188

बूंदी

43. श्री आर.पी. वर्मा
ग्राम विकास समिति
लेवुरा, पं. तीलतपुरा
सुमेरगंज मंडी, जिला बूंदी
44. श्री वाहदत गामा
ग्रामीण व्यवस्थापक संस्थान
प. काशीरायपाटन, जिला बंदी

45. श्री पणजे सिंह नितिनदिया
उपभोक्ता संघ समिति, इंग्लाला
ग्राम प. सेमलिया, वाया इंग्लाला
जिला चित्तौड़गड़

46. सुश्री प्रिया ओझा
प्रयास संस्थान
ग्र. प. देवकुंड (देवकुंड)
वाया प्रतापगढ़, जिला चित्तौड़गड़

47. श्री गणपति गणपति
ग्रामीण उपभोक्ता सलाहकार समिति
ग्राम अवदाला, प. सुंपुर
जिला चित्तौड़गड़

48. श्री सुरेन्द्र कुमार धाकड़
निम्नाधिकारी उपभोक्ता संघ समिति
ग्र. प. बांहील ग्रामसिंह 312 601
जिला चित्तौड़गड़

49. श्री लादुराम तोपनीवाल
वित्तीय विभाग जिला उपभोक्ता संघ समिति
तोपनीवाल गली, चित्तौड़गड़

50. श्री अभय कुमार मुनेश
प्रतापगढ़ ग्रामीण उपभोक्ता
संस्थान समिति,
ग्र. प. निमार, जिला चित्तौड़गड़

51. श्री अर्जुण जैन
भीमगढ़ पंचायत,
52/53, कुम्भा नगर,
जिला चित्तौड़गड़

52. श्री गणपति गणपति
उपभोक्ता संघ समिति,
ग्राम उरेंड़, तह. माराम,
जिला चित्तौड़गड़

53. श्री भीमराम कुमार देवर
उपभोक्ता संघ समिति
प. जी. 69, रावतभाटा
प. स. भेसोहटा, जिला चित्तौड़गड़

54. श्री जगदीश चंद तेली
उपभोक्ता संघ समिति जाजली
भादसोड़ा, प. स. भोसर
जिला चित्तौड़गड़

55. श्री गणपति गणपति
उपभोक्ता संघ समिति,
प. जाजली, प. स. भोसर,
जिला चित्तौड़गड़

56. श्री गणपति गणपति
उपभोक्ता संघ समिति,
सागर दर्शन, गहलोत नगर
प. स. भूमलसागर,
जिला चित्तौड़गड़

57. श्री उमाभार गुप्ते
निम्नाधिकारी उपभोक्ता संघ समिति
1/83, शास्त्री बोर्ड कोल्हा,
मु. प. निम्नाधिकारी, जिला चित्तौड़गड़
58. श्री मंगल लाल जाट उपभोक्ता सेवा समिति, परसोंगी, पं. स. बड़ी सादड़ी, जिला चित्तूरः ।

59. श्री हरप्रतल मेहना उपभोक्ता संस्थान समिति मु. सामली पडार, पो. वेकरह, जिला विजयनगरः।

61. श्री अमृतलाल अहर उपभोक्ता सेवा समिति, जोरखोर का खेड़ा, पं. स. गंगाम, जिला चित्तूरः।

62. श्री बरीसुद्दीन मंजुरी उपभोक्ता सेवा समिति प्रताप चौकी, मु. पो. छोटी सादड़ी, जिला चित्तूरः।

63. श्री विजय चूमर कुमार उपभोक्ता संस्थान समिति, मानपुरा मु. मानपुरा, पो. सतमपुरा, जिला-चित्तूरः।

70. श्री हीरलाल शर्मा उपभोक्ता सेवा समिति, मु. पो. नवागुल्ला, बासवाड़ा, जिला-चित्तूरः।

71. श्री इकबाल मंजुरी ‘सुमूर’, भोड़ि वकोहड़ा, मु. पो. छोटी सादड़ी, जिला चित्तूरः।
72. सोसायटी फॉर एजुकेशन, हेल्ब
अस्तियेनेस एंड ट्रेनिंग (सेहत)
गा. पुनावली, पो. निकुम्भ
जिला चित्तौड़गढ़
पिन 312 603

73. श्री कैलाश सिंह देवल
'हेल्थ संस्थान' हाई स्कूल रोड
कोशित्रु प्रिंटिंग प्रेस के सामने
मानवादी कम्प्लेक्स, पो. प्रतापगढ़, जिला चित्तौड़गढ़

74. श्रीमती ललिता गोस्वामी
राम सारसी संस्थान
100-ए/2, गंगापीतम नगर
जिला चित्तौड़गढ़

75. श्री सरवाईलल कीर
सेहत संस्थान
मु.पो. पुनावली, बाबा निकुम्भ
तह. बड़ी सादू, जिला चित्तौड़गढ़

76. श्री गोविंद नारायण
वार्ता और सेवा संस्थान
मु.पो. गोविंद, बाबा निकुम्भ
तह. जयपुर, जिला चित्तौड़गढ़
फोन 01471-226143

77. श्री जे.एस. राहीढ़
उपभोक्ता आयुक्त समिति
पो. शिमला, तह. सरदारपुर
जिला चुरू

78. श्री प्रहलाद राय सैती
नगरीक उपभोक्ता संस्थान समिति
पो. सरदारपुर, जिला चुरू
फोन 94140 86170

79. श्री प्राणी गुप्ता
मानव प्राणि संस्थान, उम्मानाबाद
कोलॉनी, वे बस स्टेंड के पीछे
डी 331 001 (राज.)
फोन 01562-258054

80. श्री भदराम सैती
महासपति, मानवाधिकार एवं
उपभोक्ता संस्थान समिति,
सुचना केन्द्र के पास,
राजन कम्प्लेक्स के सामने,
ज्योतिराज फुले कोलॉनी, बारे नं. 21
पो. चुरू 331 001 (राज.)
फोन 01562-252802
मो. 94144 65242

81. श्री सुंदर सिंह निर्वाण
चुरू जिला ग्रामीण उपभोक्ता
संस्थान समिति
पो. सरदारपुर, जिला चुरू
मो. 94144 23470

चुरू

82. श्री कमलेश कुमार बोहरा
उपभोक्ता सेवा समिति,
विधिक कोलॉनी,
यथाम मंदिर के पास, नई मंडी रोड,
पो. दीसा (राज.)
मो. 94142 71288
83. बिहार, बिहार महिला विकास प्रशिक्षण संस्थान
सिटियाराम कुशवाह कार्यालय
गुरुडुबा, गांव, नं. 1
कार्यालय, फोन 05642-222366 (भ.),
फैक्स 06642-222826

84. महाराष्ट्र, विकास व्‌यास
जन शिक्षा एवं विकास संगठन
पो. माक्का, जिला बिहार

85. उपभोक्ता सेवा समिति
पो. रायसिङ्ग नगर,
जिला महाराष्ट्र

86. श्रीमती सिंहा कुकड़ा
श्रीमती सिंहा कुकड़ा संगठन समिति
3/5, आबासन मंडल कार्यालय
श्री महाराष्ट्र 335 001

87. श्री महाक्षेत्र राधादेव
उपभोक्ता सेवा समिति,
पो. सूरतगढ़, जिला महाराष्ट्र

88. श्री सरजन कुमार वाठब
श्रीमती उपभोक्ता समिति,
202, धामनंदि विस्तार,
पो. भड़सामा, जिला महाराष्ट्र

89. श्री.के.डी. इटोटिया
जिला ग्रामीण उपभोक्ता समिति,
पो. गंगेशगढ़,
जिला श्रीगंगानगर

90. तहसील उपभोक्ता मंडल
पो. रायसिङ्ग नगर,
जिला श्रीगंगानगर

91. श्री प्रदीप सिंह भाटी
श्रीमती उपभोक्ता संगठन समिति
1/डी. 44, सदाशिवनगर
पो. ग़ुड़िगाँव,
जिला श्रीगंगानगर

92. श्री बसींग सिंह
उपभोक्ता सेवा समिति,
गाँव चांडीगढ़, पो. दुर्गानगर,
पह. सूरतगढ़,
जिला श्रीगंगानगर

93. श्री एक्सैल सिंह राठौड़
श्रीमती उपभोक्ता संगठन समिति
चक- 4 पी.डी.,
पो. भारतेश्वर, श्री विजय नगर,
जिला श्रीगंगानगर

94. श्री राजेश कुमार शामी
महायक्षेत्र एवं सतनामगढ़
दुर्गापुर सोसायटी
म. 26, ग़ुड़िगाँव व्लॉक
पो. रायसिङ्ग नगर,
जिला श्रीगंगानगर
म. 94140 91926
हनुमानगढ़

95. श्री संतेंद्र सिंह
उपभोक्ता सेवा समिति
हनुमानगढ़ सेवा समिति
हनुमानगढ़, ऋ. चक, फतेहगढ़
वाणी डाकली राठान
जिला हनुमानगढ़

जयपुर

96. दीपक सबसेना
कन्नूपुर बुनिटी एण्ड टूर सोसाइटी
डी-217, भास्कर मार्ग, बन्नापार्क,
जयपुर-302016
फोन 0141-2282821, 5133259
केस 2282485, 5104258

97. श्री गणेश नारायण व्यास
अखिल भारतीय प्राकृतिक पंचायत
2533, जवलाल मुर्शी का रास्ता
चंदपोल बाजार, जयपुर

98. श्री श्री.के. भट्टानगर
जयपुर उपभोक्ता संस्थान संस्थान समिति
श्रै-84, सेटी काटनोनी, जयपुर

99. श्री प्रेम कृष्ण शर्मा
अंकेंद्रनाथ पीर सामाजिक-लॉगल स्टाडीज
49, विवेक मार्ग,
स्टेडियम रोड, जयपुर
फोन 2206139, केस 2207446

100. श्री विकेंद्र लखेरा
कन्नूपुर एकाडम एण्ड प्रोटेक्शन
सोसाइटी,
विज्ञप्त पथ, रानी नगर,
पो. कुलीगा, जिला जयपुर

101. कन्नूपुर एकाडम एण्ड नेटवर्क सोसाइटी
21, गंगवाल पार्क, जयपुर
फोन 0141-2600009

102. श्रीमती अनुराधा अरोड़ा
उपभोक्ता जागृति अभियान
3261, कल्याणजी का रास्ता
चंदपोल बाजार, जयपुर

103. श्री ज्ञानस्वरूप चौधरी
लोक चेतना संस्थान,
120/29, सेकेंट 12,
मानसोहर, जयपुर

104. डा. शाहदा जैन
'संसाधन', सी-196, बाण मार्ग
तिलक मार्ग, जयपुर 302004
फोन: 2363487 (श्र.),
2624534 (आधिकारिक)

105. श्री हिंदू मिश्राएँ
राष्ट्रीय उपभोक्ता संस्थान समिति
4-क-24, गार्डन वोर्ड
शाखा नगर, जयपुर
फोन 301588

154 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
106. श्री राजेन्द्र भट्ट
जीवन आशा, 63, पुष्पम
श्रीराम नगर, कालबाग रोड,
झोटवाहा, जयपुर

107. श्री देवेन्द्र कुमार शर्मा
बंधुआ पुलिक मोही, 30-ए,
(शासित मदिरवाली गली),
स्वेच्छा पार्क, 22 गोदाम, जयपुर

108. प्र. के. श्री. आग्रावल
इंडियन इस्टर्न्स ऑफ
कॉमनेट तालाब
6/146, मालवीय नगर,
जयपुर 302 017 (राज.)
फोन 2550814

109. श्री पी.एन. मनोहर
तोक सर्पिल संस्थान समिति
जी. 144, धामनगर, अलबाज़र रोड,
सोडाला, जयपुर 302 019

110. श्री नंदन सुन्दरीया
उपभोक्ता संस्थान जन
कल्याण समिति
(यू.एस.जे.एस.), सदर बाजार
भीमनाल, जिला जालौर

111. श्री महेन्द्र कुमार ओझा
'संस्कृत', हायमिन्ट रोड,
आहोर, जिला जालौर

112. श्री माणकमल भट्टारी
नागरिक कल्याण मंच,
भट्टारी स्ट्रीट,
भीमनाल, जिला जालौर

113. श्री राजेन्द्र कुमार सेन
सारथ संस्थान,
ग्राम सुरजगढ़ मंडी
बाया बिहारा, जिला जुन्यूर

जोधपुर

114. श्री अंशोक वैज्ञान
कन्यापुर एक्स्कोर्ट ट्रूट सोसाइटी
18/143, बीपासी हाउस बोर्ड
जोधपुर
फोन. 93142 13679

115. इंडियन इस्टर्न्स बंगाल
एलफेडन एंड रिसर्च, ज्वाला
गोल विल्डमिंग रोड,
जोधपुर

116. श्री जीवा राम चौधरी
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
ग्राम पी. युवावास कड़ा
जिला जोधपुर

117. श्री शंकर तारा विश्वास
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति
जालौर, पं.स. मंडी
जिला जोधपुर
118. श्री बहानी सिंह राठौड़ 
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति 
जय बहानी मोटरस, वस टैंप, 
पो. शेरगढ़, जिला जोधपुर 

119. श्री शिम चोहान 
शिम डीज्व, बैंडो चोहान, 
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति 
प.स. बिलाड़ा, जिला जोधपुर 

120. डा. सुभाष पुरीहिं 
अवधि, इन्स्टीट्यूट ऑफ कन्यापुर 
एलकेरह एड दिवस, 
अवधि, राजस्थान यूनाईटेड नेशनल 
एक्सॉप्यल, गोल बिलिंग रोड, 
जोधपुर 342 001 (राज.) 
फैक्स 02921-2436810 

121. श्री राम प्रकाश गोदारा 
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति 
शाखा भोपालगढ़, 
जिला जोधपुर 

122. श्री राजेन्द्र भट्ट 
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति 
ग्राम चांचलवा, पो. इडामर 
प.स. वालेसर, जिला जोधपुर 
खजुड़ा सूरत, तह. ओसियां, 
जिला जोधपुर 

123. श्री लियाकात अली 
उपभोक्ता मार्गदर्शन समिति 
12-10, चीफमन हाउसिंग बोर्ड 
जोधपुर 
फोन 02921-2701515 

124. श्री सुरजन साग 
उपभोक्ता मस्तुलिंग बंकर विकास समिति 
4, आदर्श नगर, पो.बी. नं. 12 
पो. आई. चलोदी, जिला जोधपुर 
फोन : 02921-222272, 222024 

125. श्री लियाकात कारी 
निकाय शिखा समिति 
लावकान मोहला, मस्तुलिंग के पास 
किले की घाटी, जोधपुर 

करारली 

126. श्री हरिराम शर्मा 
करारली उपखंड उपभोक्ता संघ 
करारली 

127. श्री गणेश चट्टा शर्मा 
उपभोक्ता संस्थान समिति 
पो. गुडाचनांक, जिला करारली 

128. श्री रमेश बोध 
कन्यापुर यूनिट एंड 
प्रोटेक्शन सेवापत्र, 
मु.पो. सने (लिङ्गाण) 
जिला कोटा (राज.) 
फोन 07469-27155 

कोटा 

129. डा. अरुण विश्वेश टिक 
उपभोक्ता संस्थान एवं चिकित्सा 
स्वस्थ्य संस्थान, गेटा रोड, 
पो. इडामर, जिला बुम 
फोन 07458-225425
130. श्री चन्द्रमान आर्य
गेता उपभोक्ता ग्रामीण संस्थण
समिति गेता, ग्राम गेता
जिला-कोटा

131. श्री राजेन्द्र मालवीय
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता संस्थण
समिति, पं.स. संगीत
gति नं. 6, माला फटक
गांधी कॉलेजी, कोटा (राज.)

132. श्री मोहम्मद तस्लीम
जिला कोटा ग्रामीण
उपभोक्ता संस्थण समिति,
पं.स. सुलानपुर
ejila कोटा

133. श्री कृष्णमुंडरी बलदेव
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता
संस्थण समिति,
श्रीराम मंदिर, 5-जी-12,
mahavir nagar, कोटा

134. श्री फजर मोहम्मद
जिला कोटा ग्रामीण उपभोक्ता
संस्थण समिति,
अजय विजयस के पास
trata, जिला कोटा
फोन 07458-2255512

135. श्री मोहम्मद सलीम शरीरी
राजस्थान उपभोक्ता संस्थण समिति
पुरानी तेल मिल के पीछे
किशोरपुर, पो. कोटा (राज.)
मो. 98294 99068

136. श्री लालचन्द्र मेजबान
cन्यूदूरा एक्सेस रोड सोसायटी
पा.पो. लिचरा,
जिला नागर
फोन 01586-228298

137. लोक अदालत समिति
mahara 341 505
जिला नागर

138. श्री राजकुमार भूलत
भारत उपभोक्ता चेंटर समिति
pा.पो. भूलत,
वास कुमार सिंह
जिला नागर

139. श्री मालवीयः तंबार
उपभोक्ता सेवा समिति
राजकुमार मिट्राइ, बस ट्रेंड
dीडब्ल्यू, जिला नागर

140. श्री स्वामि मुंदर लिचरा
उपभोक्ता सेवा समिति,
बस ट्रेंड, जायल, जिला- नागर

141. श्री रामनुज लिचरा
उपभोक्ता सेवा समिति,
अभिक बीच भंडार,
मारवाड़ मुण्ड़ा,
जिला नागर
142. श्री मदन लाल परिहार
उपभोक्ता सेवा समिति,
परिहार स्टेशनरी स्टोर,
जसनगर चौराहा,
पो. रायबंगड़ी,
जिला नागौर

143. श्री जयानाथ राम मेहराड़ा
उपभोक्ता सेवा समिति,
अब्बेर रोड, रंकी के पीछे,
डेगाना जंक्शन, जिला नागौर

144. श्री हेमाराम गांधी
उपभोक्ता सेवा समिति,
ग्राम-पो. दाखली, बोराबढ़ा
जिला नागौर

145. श्री धरणरावराण कैराण
उपभोक्ता सेवा समिति,
पेट्रोल पंप के पीछे,
पो. पशवास, जिला नागौर

146. श्री उपामनी (पटकर)
सुश्रुष वित्तान समिति,
मार्फत मोहम्मद अली शेरानी
एड्सक्सेट (कोर्टे), बस स्टेशन
ढीड़बना, जिला नागौर

147. श्री दीलावर राम सोनी
उपभोक्ता सेवा समिति,
हैद आफिस के पास,
रेलवे स्टेशन के पास,
प्लाट नं. 10, बार्ड नं. 21
पो. लाड़, जिला नागौर

148. श्री प्रेम प्रकाश शर्मा
स्वराज उपभोक्ता सेवा समिति
बेसरोली, जिला नागौर

पाली

149. श्री राजकमल पारीक
सोशियल सर्विस सोसाइटी
मु.पो. विवेका, स्टेशन- रानी
जिला पाली

150. श्री कृष्णलाल सोनी
उपभोक्ता मुख्य एवं अधिकार समिति
चकला बाजार, पो. बागड़ी नगर
जिला- पाली

151. श्री विष्णु सोनी
उपभोक्ता सेवा समिति
1623, बिलबर्मा गली
नया खंडा, तालाब की बाड़ी
पो. सोजत सिटी
जिला पाली

152. श्री रेवाना बीधी
उपभोक्ता सेवा समिति
ए-85, बीर दुर्गालस नगर
पाली

153. श्री निसार मोहम्मद पद्नात
उपभोक्ता सेवा समिति
बिनेट बिहार के पीछे
पो. मरवड़ा जंक्शन
जिला पाली
154. श्री हरिपुरी गोस्वामी 
उपभोक्ता सेवा समिति 
ग्रा.पी. बिहार, पं.स. रोहत 
जिला पाली

155. श्री महावीर कल्याण शर्मा 
उपभोक्ता सेवा समिति 
मु.पो. देवरिया, बावा जैतारण 
जिला पाली

156. श्री महत शर्मा, 
दुबा कार्य एवं खेल संस्था (या) 
ग्राम बिजोवा, बावा रानी 
जिला पाली 
फोन 02934-223557 (भ.) 
252479 (कृ.)

157. श्रीमती पुष्पा तिवाड़ी 
प्रवीण संस्थान, महावीर नगर, 
पो. विजोवा, बावा-रानी 
जिला पाली

राजसमन्द

158. श्री गोकर्म सिंह चौहान 
मु.पो. बनेड्या, तह. रेलमगरा 
जिला राजसमन्द 
फोन 02952-67190, 67204

159. श्री बसंती लाल बाबूल 
राजस्थान विधि संस्था 
पो. लाला मरादार, 
जिला राजसमन्द

सवाई माधोपुर

160. श्री दी.पी. पुल्ला 
जिला उपभोक्ता संरक्षण समिति 
ग्रंथ भवन, देवी स्टेट के समाने 
वाय वास्त, गंगापुर सिटी 
जिला सवाई माधोपुर

161. श्री घंगाराम जोताकर 
सवाई माधोपुर, जिला ग्रामीण 
उपभोक्ता मंच, 
पो. महेस्वरा, बावा श्री महावीरजी 
जिला सवाई माधोपुर

162. श्री हरि प्रसाद योगी 
उपभोक्ता विभिन्न सहायता समिति 
गल्स स्कूल के समाने 
पो. आतनपुर, जिला सवाई माधोपुर 
फोन 0746-235012, 200772, 
गो. 94143 15069

163. श्री जिलेन्द्र नवताई 
ग्रामीण विकास समिति (उत्तर) 
नई अनाज मंडी के पास, 
356/400, महावीर नगर, 
सवाई माधोपुर

सीकर

164. श्री मोहम्मद अरफाक कायमखानी 
मदरसा बोई (रिहाई) 
दुकान नं. 13, नेहर मार्केट 
जातिया वास्त, सीकर
<table>
<thead>
<tr>
<th>नं.</th>
<th>नाम</th>
<th>ठाकूर का नाम</th>
<th>उपभोक्ता संस्थान का स्थान</th>
<th>फोन नंबर</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>165</td>
<td>श्री मातादीन सोनी</td>
<td>उपभोक्ता संस्थान समिति सोनी सदन, नानी मेट पो. नगर का बास जिला रांची</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>166</td>
<td>श्री नामीर अली नाज़</td>
<td>कन्नूर राईटस अवेक्सप्लेस कार्यालय सोसायटी, कार्यालय कार्यालय, बाउंस 11, पो. लोसल जिला रांची</td>
<td>फोन 01577-20290</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>167</td>
<td>उपभोक्ता सेवा समिति नीम का बास, जिला रांची</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>168</td>
<td>सुश्री कमला घुटानी</td>
<td>आराधना सेवा समिति, 25, सिद्धि कालिंग, मु. पो. अमृत रोड, जिला सिद्धौली फोन 02974 23281/21175</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>169</td>
<td>श्री आरकंड नरकुला</td>
<td>उपभोक्ता सेवा समिति, मणोदीप, बाहर रोड। रांची</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>170</td>
<td>श्री राजेश मावुरु</td>
<td>सचिव, उपभोक्ता सेवा समिति उपनिवेश, जिला रांची</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>171</td>
<td>श्री हजारी ललात जाओलिया</td>
<td>जिला ग्रामीण उपभोक्ता समिति पो. चंडेहड़ी, जिला उदयपुर</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>172</td>
<td>श्री जयन्दराज दवोरा</td>
<td>उदयपुर उपभोक्ता परिषद् मोरी केराहा उदयपुर</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>173</td>
<td>श्री सुभाष सिंह महलोत</td>
<td>उदयपुर जिला ग्रामीण उपभोक्ता संस्थान, ग्राम महलोत, पो. अमरपुर जागीर बादा कानोड़, जिला उदयपुर</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>174</td>
<td>श्री प्रभुदत्त जांधर</td>
<td>महात्मा सेवा समिति, 173/12, अध्यक्ष नगर, उदयपुर - 313 001</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>175</td>
<td>श्री जी. के. माहेश्वरी</td>
<td>नेवाडा इंडस्ट्रीज वेल्फेयर फोरम जमकर्ता एसोसिएशन पो. भीण्डर, जिला उदयपुर</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>संख्या</td>
<td>प्रश्न</td>
<td>उत्तर</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>--------------------------------</td>
<td>---------</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.</td>
<td>क्या निम्न आय वर्ग के उपभोक्ताओं की पहुंच मूलभूत आवश्यकताओं तक है? । जैसे स्वच्छ पानी, सफाई, बिजली, वातंशिय या गैस तथा अन्य मूलभूत जनसेवन सुविधाएं। हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>क्या मूलभूत खाद्य पदावरों/दवाओं/सेवाओं की कीमतों का नियमन होता है?</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>क्या निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए मूलभूत सेवाओं पर अनुदान का प्राप्तवर्ति है? । हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>क्या पर्यावरण स्वास्थ्य सेवाएं सभी को उपलब्ध है? । हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>क्या जरूरतमंदों को विशेष स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध हैं? । जैसे बुद्धि, विकल्पों आदि के लिए।</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>क्या निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए मकान तथा मकान बनाने के लिए रोग संबंधी योजनाएं हैं? । हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>क्या जरूरतमंद लोगों को गंभीर बीमारियों के लिए नि:शुल्क या कम मूल्य पर दवायें उपलब्ध कराने संबंधी प्राप्तवर्ति है? । हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>क्या नि:शुल्क गर्भावस्था प्राप्तस्व रज्जा के लिए उपलब्ध है? । हाँ/नहीं</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>क्या निम्न आय वर्ग के व्यक्तियों के लिए परिवर्तन व्यवस्थाएं उचित विकल्प या सामान से उपलब्ध हैं?</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें आगे कैसे बढा सकते हैं?</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>संख्या</th>
<th>प्रश्न</th>
<th>उत्तर</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.</td>
<td>सुरक्षा का अधिकार— हमारी वर्तमान स्थिति । क्या ऐसे कानून, नियम तथा मानक हैं, जो यह सुनिश्चित करते हैं कि उपभोक्ता कसूनें तथा सेवाएं सुरक्षित हैं?</td>
<td>हाँ/नहीं</td>
</tr>
</tbody>
</table>

शुद्ध उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण

(निर्धारित कॉलम में ✓ का बिना लगाएं)

1. मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति— हमारी वर्तमान स्थिति

2. सुरक्षा का अधिकार— हमारी वर्तमान स्थिति
2. क्या ऐसे मानदंड उपलब्ध हैं जिसमें किसी वस्तु की सुरक्षा की गारंटी तथा उसके प्रयोग के बारे में पूरी सूचनाएं उपभोक्ता को मिलती हैं? हाँ/नहीं

3. क्या ये मानदंड ऐसे चिन्हों का प्रयोग करते हैं, जो आसानी से पहचान में आते हैं?
   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 समयबाध, यथार्थता तथा पूर्ण सूचना मिल सके।

5. क्या ऐसे प्राप्तवयात हैं, जो इस बात की गारंटी देते हैं कि नियमी-सन्दर्भक उपरायों के जितने कारोबारी कारपीशों को बाजार से हटाना सके या कोई दूसरा उपराय उचित समय में उपलब्ध करवाये या जिन उपभोक्ताओं ने उसे खरीदा है उनको उचित मुआवजा प्रदान करें?
   हाँ/नहीं

6. क्या कौई राज्यीय मानक संस्था है, जो उपरायों 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 उपरायों मानकों का प्रवर्तन (एनफोसेस्मेन्ट) प्रभावी है?
   हाँ/नहीं

10. उन्मुक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राप्तवयात है क्या तथा हम उन्हें आगे कैसे बढ़ा सकते हैं?

3. सूचना का अधिकार – हमारी व्यवस्थापन स्थिति

1. क्या उपरायों पर एक पूर्ण एवं समझने योग्य लेखल लगा है, जिसमें उपरायों की निगरानी एवं सूचनाएं जैसे गुणवत्ता, बजन, मूल्य आदि कानून के अनुसार अंकित हो? हाँ/नहीं

2. उपभोक्ता मुद्दों पर सूचनाएं प्रदान करने में सक्षम किस प्रकार अपनी भूमिका निभाती है?
   क्या ये प्रयास प्रभावी है?
   हाँ/नहीं

3. इनमें और स्वतंत्र कैसे हो सकता है?

4. उपरायों पर लेखल हेतु मानकों का निर्धारण करने के लक्ष्य में कौनसे कानून तथा प्रावधान आसानी में है?

5. क्या ऐसे कानून उपलब्ध है जो वस्तुओं और सेवाओं के बारे में पहचान और पूर्ण जानकारी या उनके बारे में पूर्ण खुलासा करते हो? क्या इन नियमों का प्रभावी प्रवर्तन होता है?
   हाँ/नहीं
6. इनके प्रयोग में और सुधार कैसे हो सकता है?

7. क्या गलत और गुप्तगर बनाने वाले नियामकों पर रोक लगाई जाती है?

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 एकाधिकारी एवं अनुचित व्यापार प्रतिपक्ष या मूल्य निर्धारण द्वारा कम किये जाते हैं या प्रभावित किया जाता है?

हाँ/नहीं

इन्हें सही करने की दिशा में सरकार क्या कदम उठा रही है?

-----------------------------------------------

2. क्या सरकार की एकाधिकार विनियमों एजेंसी, राष्ट्रीय उपभोक्ता मामलों अधिकरण के तहत में काम करती है? क्या दोनों अधिकारण अपने मानदंडों और नियमों के संबंध में स्वतंत्र और स्वायत्त हैं?

हाँ/नहीं

3. प्रतिबंधात्मक व्यवहार व्यक्तियों द्वारा रोकने हेतु किस प्रकार के प्रावधान मौजूद है?

-----------------------------------------------

4. क्या उपायों पर स्वच्छ वारटी होती है?

क्या यह प्रभावी है?

हाँ/नहीं

5. क्या उपायों के अनुचित संगठन के रोक संबंधी प्रावधान मौजूद है?

क्या ये प्रभावी है?

हाँ/नहीं

6. उपरोक्त अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे बढ़ा सकते हैं?

-----------------------------------------------

5. प्रतिबंधात्मक का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. सरकार द्वारा उपभोक्ता संस्थाओं के विकास व गठन के संबंध में क्या प्रावधान है?

क्या वित्तीय अनुदान या अन्य किसी प्रकार का सहयोग उपलब्ध है?

हाँ/नहीं

2. क्या उपभोक्ता संगठनों को सरकार द्वारा उपभोक्ताओं का एक वैध प्रतिनिधित्व समझा जाता है?

हाँ/नहीं
क्या सरकार किसी विभाग, अभिकरण, राष्ट्रीय मानक निकाय द्वारा औपचारिक ढंग से नीतिगत मुर्ति पर उपभोक्ताओं से सलाह की जाती है?

हाँ/नहीं

क्या उपभोक्ता संगठन उन कार्य समूहों या अन्य राष्ट्रीय कमेटी में हिस्सा लेते हैं जहां उपभोक्ता हितों पर विचार विमान होता है, जैसे केन्द्रीय या राज्य उपभोक्ता संगठन परिपत्र?

हाँ/नहीं

क्या ऐसा मंच है जो उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ता नीतियों पर सरकार को सलाह देने हेतु उपलब्ध हो?

हाँ/नहीं

क्या उपभोक्ता संगठन सार्वजनिक सेवाओं का नियमन करने वाले निकायों में प्रतिनिधित्व करते हैं?

हाँ/नहीं

उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

6. क्षतिगति का अधिकार - हमारी वर्तमान स्थिति

1. खट्टानाक या खराब वस्तुओं के उपभोक्ताओं और वितरकों को दण्डित करने हेतु किस प्रकार के उपाद दारिद्र्य कमान में मौजूद है तथा इसमें कैसे सुधार किया जा सकता है?

2. उपभोक्ताओं को अनुचित अनुबंधों से सुरक्षा प्रदान करने सम्बन्धित क्या प्रावधान है?

क्या वे प्रभावी हैं?

हाँ/नहीं

3. क्या उपभोक्ताओं पर लिखित स्थायी अनुबंधों के अनुचित अनुच्छेदों का नियमन किया जाता है?

हाँ/नहीं

4. क्या उपभोक्ता न्यायिक या प्रशासनिक प्रक्रिया द्वारा क्षतिगति प्राप्त कर सकते में सक्षम है, जो व्यवसाय, सरकार तथा संबंधी 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 प्रमाणी उपभोक्ता शिक्षा नीतियों को प्रकाशित किया है?

हाँ/नहीं

2. क्या उपभोक्ता शिक्षा को औपचारिक पादनक्रम में शामिल किया गया है?

हाँ/नहीं
3. क्या उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम स्वास्थ्य, उत्पाद सुरक्षा, लेबलिंग, उपभोक्ता कानून, सूचना और पर्यावरण संस्करण जैसे मुद्दे को शामिल करता है?
   हाँ/नहीं

4. राष्ट्रीय या स्थानीय उपभोक्ता शिक्षण कार्यक्रम कितना प्रभावी है तथा उनके 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, प्रीडिश शिक्षा कार्यक्रम का एक पूर्वार्द्ध है?
   हाँ/नहीं

7. उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे आगे बढ़ा सकते हैं?

8. स्वभाव पर्यावरण का अधिकार- हमारी वर्तमान स्थिति

1. क्या मूलभूत आवश्यकताओं के प्रारंभिक नियामक व अनुदान न देने के क्रम में सरकार ने सतत उत्पादन और उपभोग की नीति अनयायी है?
   हाँ/नहीं

2. क्या ऊर्जा क्षमता आकर्षक सरकार की प्राथमिकताओं में है?
   हाँ/नहीं

3. क्या सरकार ने ऊर्जा और पानी की खपत कम करने के लिए उपभोक्ता और उत्पादक रूप से अभियान चलाया है?
   हाँ/नहीं

4. क्या सरकार ऐसी वस्तुओं को बढ़ावा देती है जो पर्यावरण के अनुकूल होती?
   हाँ/नहीं

5. प्रतिबन्धित स्थानों को समझौते के तहत किया जा सकता है?
   हाँ/नहीं

6. क्या सरकार ने कर्मचारी को नए प्रकार के प्रशिक्षण कर रखा है?
   हाँ/नहीं

7. क्या सरकार ने अधिक अपशिष्ट उत्पाद होने पर जरूरत या नियंत्रण करने की व्यवस्था कर रखी है?
   हाँ/नहीं

8. क्या उपभोक्ता के अधिकार के प्रशिक्षण की पुनः उपयोग में लेने योग्य नहीं बनाने की सुविधाएं उपलब्ध है?
   हाँ/नहीं

9. उपभोक्ता अधिकार के संबंध में हमारी प्राथमिकताएं क्या हैं तथा हम उन्हें कैसे बढ़ा सकते हैं?

CUTS
International
राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति / 165
अनुलम्बक (एन्क्सर) - 3(ख)

द्रुत उपभोक्ता अधिकार सर्वेक्षण

(निर्धारित कॉलम में ✔ का चिह्न लगाए)

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/आशिक
(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 है?
हाँ/नहीं
(iv). क्या आप कानून के अन्तर्गत निर्धारित प्रावधानों से संतुष्ट है?
हाँ/नहीं/आशिक
(v). क्या आप उपभोक्ता परिवार की सुनवाई हेतु बनाये गये विभिन्न स्तरों/मंचों की कार्यशालाओं से संतुष्ट है?
हाँ/नहीं/आशिक
(vi). उपभोक्ता कानून के तहत दायर परिवार 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 शर्त देना पड़ा?
हाँ/नहीं
(viii). क्या आपको केंद्र, राज्य व जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की जानकारी है?
हाँ/नहीं

3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 26 अन्य अधिनियमों को भी शामिल किया गया है। क्या आपको इसकी जानकारी है?
हाँ/नहीं/आशिक

4 (i). क्या आपको उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी है?
हाँ/नहीं/आशिक
(ii). यदि हाँ, तो उनका उठाया करें।

5 (i). क्या आपको भारतीय मानक स्थूलों के बारे में जानकारी है?
हाँ/नहीं/आशिक
(ii). क्या आप वापस खरीदने से पूरे उसकी गुणवत्ता सुनिश्चित करते हेतु आई, एस. आई, मार्क्स देखते है?
हाँ/नहीं

166 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
6. क्या आप हर वस्तु को खरीदते समय उसका बिल लेते हैं? हाँ/नहीं

7. (i). क्या आपको खाद्र गुणवत्ता एवं खाद्र सुरक्षा कानूनों की जानकारी है?
हाँ/नहीं/आशिक
(ii). खाद्र पदार्थों में मिलावट होने पर आप क्या कार्यवाह करते हैं?
नहीं है। लेखकों रीति में भिजवाते हैं/सम्बन्धित अधिकारियों को शिकायत करते हैं/कोई कार्यवाह नहीं करते

8. उपभोक्ता वस्तुओं के बारे में गुमराह करने वाले विज्ञापनों के बारे में आप क्या रुख अपनाते हैं?
सम्बन्धित अधिकारियों को शिकायत करते हैं/वस्तु खरीदते हैं/कोई कार्यवाह नहीं करते

9 (i). क्या आप डिविडेंट पेंच पर निर्माण तिथि/अवधि समाप्त तिथि देखते हैं?
हाँ/नहीं
(ii). तिथि अंकित नहीं होने पर आप क्या कार्यवाह करते हैं? खरीदते हैं/नहीं

10 (i). क्या वस्तु खरीदते समय आप उसका माप-तील देखते हैं?
हाँ/नहीं
(ii). क्या आपको बाट एवं माप कानून की जानकारी है?
हाँ/नहीं
(iii). माप-तील में कभी होने पर आप क्या कार्यवाह करते हैं?
कानून के तहत कार्यवाह करते हैं/कोई कार्यवाह नहीं करते/कार्यवाह के बारे में जानकारी नहीं

11. क्या आप स्वयंसेवी उपभोक्ता संस्थाओं की सेवाएं से संबंध हैं?
हाँ/नहीं/आशिक

12. राजस्थान में उपभोक्ता को भिजवान कैसी है?
अच्छी/खराब/पता नहीं

13. क्या आप सरकार द्वारा उपभोक्ता को जागरूक करने के प्रयासों से सहते हैं?
हाँ/नहीं/आशिक

14. क्या उपभोक्ता परिवारों के मामले में अधिकारियों की सेवा लेना आवश्यक/उचित है?
हाँ/नहीं/पता नहीं

15 (i). क्या आपको उपभोक्ता संस्करण अधिनियम में कमियों के बारे में जानकारी है?
हाँ/नहीं/आशिक
(ii). यदि हाँ, तो उन कमियों का संक्षेप में उल्लेख करें।

16. उपभोक्ता संस्करण अधिनियम को प्रभावी बनाने, उपभोक्ता संस्करण हेतु सरकार की सज्जन भूमिका निभाने और उपभोक्ता आंदोलन को गतिशील बनाने हेतु आपका सुझावों का संक्षेप में उल्लेख करें।
‘कट्स’ प्रकाशन

समाचार पत्रिकाएँ (न्यूज लेट्टर)

1. प्राम गदर
   ‘कट्स’ की स्थापना से पूर्व से प्रकाशित मात्रिक हिंदी भित्ती पत्र जिसमें विकास
   योजनाओं, महिला व बाल स्वास्थ्य, उपभोक्ता, पर्यावरण व महिला सशक्तिकरण आदि
   विभिन्न मुद्दों के समाचार सम्मिलित होते है।

2. आपके नाम चिट्ठी
   मात्रिक हिंदी समाचार पत्रिका जिसमें ‘कट्स’ गतिविधियाँ, सहयोगी संस्थाओं की
   उपलब्धियाँ, रोचक खबरें आदि प्रकाशित किए जाते है।

3. आगे बढ़ने होसी
   त्रेमात्रिक हिंदी पत्रिका जो कि विशेषकर महिला जागरूकता, अधिकारों व सशक्तिकरण
   से सम्बन्धित समाचार विभिन्न कार्यक्रमों व पाठकों तक पहुँचाती है।

4. आधार
   त्रेमात्रिक हिंदी पत्रिका जिसमें राजस्थान की आधारभूत सेवाओं के बारे में जागरूकता
   बढ़ाने हेतु सम्बन्धित खबरें प्रकाशित कर पाठकों तक पहुँचाई जाती है।

5. ‘कट्स इन एक्सरन’
   त्रेमात्रिक अंग्रेज़ी पत्रिका जिसमें ‘कट्स’ द्वारा की गई सम्पूर्ण गतिविधियों का व्यूरा
   संलग्न होता है।

6. पाँचसी सौच
   भीतियों के निर्धारण व उसके बिगादें व बदलते स्वरूप से सम्बन्धित त्रेमात्रिक अंग्रेज़ी
   न्यूज़लेटर।

168 / राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति
7. पंचवा स्तर
सरकार की जवाबदेहिता सुनिश्चित करने हेतु बनाई जा रही परियोजना ‘प्रशासन की जवाबदेहिता एवं उपभोक्ता जागरूकता’ के अन्तर्गत प्रकाशित हिंदी पत्रिका, जिसके अन्तर्गत भ्रमणाचार, बालथम, सूचना एवं अकाल राहत कार्यक्रम, महिलाएं, जल प्रवन्ध, कृषि एवं सिंचाई तथा सरकारी पोषणात्मक जैसे मुद्दों पर समाचार प्रकाशित किए जाते हैं।

मोनोग्राफ
1. भूखे पेट भरे गोदाम
‘बजट आकलन द्वारा राज्य प्रशासन की जवाबदेह बनाना एवं नागरिक सशक्तिकरण’ परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशित पुस्तिका ‘भूखे पेट - भरे गोदाम’ में सीमी सत्ता भारत के माध्यम से देश में खाद्य की स्थिति के बारे में निवेदन एवं महालेखा परीक्षण (सी.ए.जी.) द्वारा प्रस्तुत पिछले दशक की प्रतिबद्ध के आधार पर बताया गया है। पुस्तिका में इस तथ्यों पर प्रकाश डाला गया है कि किस तारह देश में आज भी हजारों लाखों लोग भूखे पेट सो जाते हैं, जबकि गोदामों में आज की कमी नहीं है। (सहयोगी राशि 30 रुपए)

2. नियति बच्चों की: आगवती जननी की
‘बजट आकलन द्वारा राज्य प्रशासन की जवाबदेह बनाना एवं नागरिक सशक्तिकरण’ परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशित इस पुस्तिका द्वारा राज्य सरकार की एकीकृत बाल विकास सेवाओं का अंकेक्षण किया गया है। (सहयोगी राशि 30 रुपए)

3. अलंक जगा है गांव गाँव में
जल की उपयोगिता एवं उपलब्धता के संबंध में चिन्ताग्रस्त मानव विकास केंद्र द्वारा जल संरक्षण एवं प्रवेशपथ पर किये गये प्रयासों की ज्ञात (सहयोगी राशि 30 रुपए)

दस्तावेज (अभिलेखीकरण)
1. ऋण युक्त आनोनसल
अंधां व हिंदी में प्रकाशित इस दस्तावेज में करीब 800 निर्धित किसानों, महिलाओं तथा विधवाओं को राज्य के विभिन्न राहत कार्यक्रम में से राहत उपलब्ध कराने के अभियान का अभिलेखीकरण र्योता संलग्न है। (#9201, 20 रुपए)
2. "पीपल : फिफ्ट एस्टेट/एप्पोवारिंग द पुरार उपभोक्ताओं हेतु भारत व तीनसे देशों में समाजिक आन्दोलन के दिशा निदेशों पर अंग्रेजी में दस्तावेज" (#8904, 10 रुपए)

3. "पीपल, पीपल एंड पीपल" गरीबी व जनसंख्या वृद्धि के बीच सम्बन्धों पर अंग्रेजी में दस्तावेज (#8903, 10 रुपए)

4. "राइट टू लाइफ एंड सेफ्टी आन रोड्स" सड़कों पर बाइक दुर्घटनाओं का कम करने व जीवन के अधिकारों से सम्बन्धित अंग्रेजी में दस्तावेज (#8903, 10 रुपए)

5. बी.बी.ओ. - अ विकार रिपोर्ट देन बोफोर्स शीतलपेव में प्रयोग किए जाने वाले हानिकारक 'ब्राउनेटेड वेजिटेबल ऑवल' के विषय 'कट्स' के अभिव्यक्ति का अंग्रेजी में अभिलेखीकरण (#9003, 30 रुपए)

6. "कारपेंटर्स एंड बाट कॉस्ट" बाल अभिभाषकों के द्वारा तैयार गवाइशी का बहिष्कार करने के संबंध में अभिव्यक्ति पर अंग्रेजी में दस्तावेज। (#9303, 20 रुपए)

7. अभिलेखीकरण अथवा हिंदी व अंग्रेजी में प्रकाशित पुस्तक, जिसमें 'कट्स' द्वारा कार्यकलापों व सहयोगी संस्थाओं के लिए अभिलेखीकरण पर अथवा का दस्तावेजीकरण है।

8. "ग्रासरूट एंडवर्किंग ऑर्डर हैल्वर्स" वर्ष 1993 में 'कट्स' द्वारा संबंधित मातृ एवं शिशु कल्याण परियोजना के परिणामों का अंग्रेजी भाषा में अभिलेखीकरण।

9. "हावा कन्यूमर फ्रेंडली आर द वाटर सप्लाई पाइप्स" पेपरबैंक आपूर्ति हेतु निर्दिष्ट पाइप किस स्तर तक उपभोक्ता अनुपूरक है, पर 'कट्स' के अभिव्यक्ति का अंग्रेजी भाषा में अभिलेखीकरण। (सहयोग राशि 15 रुपए)
10. ‘टूटन्टी इंसार संघ कॉट्स’ (कॉट्स के बीस वर्ष)
वर्ष 1983-2003 तक ‘कॉट्स’ की गतिविधियों का अंग्रेजी में सम्पूर्ण विवरण।

11. ‘टोटे ऑफ द इण्डियन कॉन्स्ट्रक्शन’
‘कॉट्स’ द्वारा उपभोक्ता कल्याण कोष की सहायता से संचालित परियोजना के द्वारा भारत में उपभोक्ता संरचना, 1985 के लिए संयुक्त राष्ट्र संघ के दिवालियों के समारोह का आकलन। (#0103, 200 रुपए)

12. ‘बुद्धि एज डिस्ट्राफेक्शन कॉन्स्ट्रक्शन’ (पहिलाएं एक अलाधकारी उपभोक्ता के रूप में)
महिलाओं के अलाधकारी उपभोक्ता के रूप में पर अध्ययन अंग्रेजी व हिन्दी में।
(#9812, 15 रुपए)

13. ‘बाटर: बाद आर आवर राइट्स’
पानी से सम्मिलित विभिन्न सरकारी स्तर पर कानून व दस्तावेज। अंग्रेजी में विवरण
(#9811, 15 रुपए)

14. ‘कोपा एण्ड द सुपरम कोट्स’
लोगों को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक करने के उद्देश्य से विभिन्न उपभोक्ता घुटनों/विषयों पर उच्चतम न्यायालय द्वारा दिए गए नीतिगत निर्देशों का अंग्रेजी में अभिलेखितकरण (#9906, 15 रुपए)

15. नम्बर्स एंड बाटर कॉट्स
परिचारक कल्याण के अन्तर्गत नस्लनी कराएं जाने के बाद हुई कई महिलाओं के मृत्यु तथा असफल नस्लनियों का अंग्रेजी में सम्पूर्ण पूर्वाला।
(ISBN: 81-87222-34-4, 100 रुपए)

16. ‘भ्रष्टाचार: एक नजर’
'वज्र आकाश द्वारा राज्य प्रशासन को जवाबदेह बनाना एवं नागरिक यात्रिकरण' परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशित ‘भ्रष्टाचार: एक नजर’ एक ऐसे दस्तावेज के रूप में प्रायास है, जिसके माध्यम से भ्रष्टाचार से मुकाबला करने की संभावनाओं का चित्रण किया गया है। पुस्तक में ‘कॉट्स’ द्वारा भ्रष्टाचार के गुड़दे पर दस्तावेजों के साथ बहस
का मुद्दा बताया गया है और इसी विचार की परिणति में इस पुस्तक का प्रकाशन है।
(सहमोग राशि 50 रुपए)

कार्यक्रम प्रतिवेदन

1. 'बांटेड़ सोशल आडिट' (सामाजिक अंकेक्षण चाहिए)
   दिसंबर 1993 में चित्तौड़गढ़ में सामाजिक अंकेक्षण पर राष्ट्रीय कार्यशाला पर विभागीय प्रतिवेदन। (#9401, 30 रुपए)

2. 'एक्सकटरिंग एन.जी.ओ. अन पोपुलेशन'
   'जनसंख्या विषय पर स्पष्टता बनाने का शिक्षण' विषय पर 4-5 मार्च, 1993 को चित्तौड़गढ़ में आयोजित दो विभागीय कार्यशालाएँ पर विभागीय प्रतिवेदन। (#9403, 30 रुपए)

मार्गदर्शिकाएँ

1. 'इलेक्ट्रॉसिटी - ए गाइड फॉर कॉम्यूनस्'
   विभिन्न समस्याओं पर उपभोक्ताों के लिए हिंदी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका
   (#9504, 10 रुपए)

2. 'डिक्टिंग वार्ता - ए गाइड फॉर कॉम्यूनस्'
   पेम्प्जल समस्याओं पर उपभोक्ताों के लिए हिंदी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका
   (#9505, 10 रुपए)

3. 'पत्तिक ट्रांसपोर्ट - ए गाइड फॉर कॉम्यूनस्'
   लेख परिवहन समस्याओं पर उपभोक्ताों के लिए हिंदी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका
   (#9506, 10 रुपए)

4. 'मेडिकल नैम्प्लिजेंस - ए गाइड फॉर कॉम्यूनस्'
   विषयसीमा लागूचाही मामलों से एक तिमाही जाने पर उपभोक्ताों के लिए हिंदी व अंग्रेजी में मार्गदर्शिका
   (#9509, 10 रुपए)
5. ‘सूचना ही शक्ति है’
ग्रामीण स्तर के कार्यकर्ताओं के लिए उनके विभिन्न अधिकारों के बारे में सिस्तित जानकारी हिन्दी में (#9102, 30 रुपए)

6. ‘टें परसेंट सिटीजनशिप’ (दस प्रतिशत नागरिकता)
नागरिकों को उनकी नागरिकता को लेकर जागरूक होने के लिए उकसाने का प्रयास, अंग्रेजी में (#9302, 20 रुपए)

7. ‘प्रिक्रीड़ अॉडिट एनालिसिस’ (दसाई परिचय अंकेक्षण)
‘कट्स’ द्वारा देश के विभिन्न शहरों में डाकरों द्वारा दसाई परिवर्तिहां पर अंकेक्षण का प्रतिवेदन अंग्रेजी में (#9601, 30 रुपए)

8. प्रतियोगी नीति एवं कानून का सरल रूप
बाजार में स्वयं प्रतियोगी से उपभोक्ता के लाभों का विवेशण एवं उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पेंटा करना और उसके लिए बने कानूनों का परिचय (सहयोग राशि 20 रुपए)

9. अधिकार उपभोक्ता का, राह कानून की (हिंदी) व हाउ टू सबवाइव एज ए कन्यूमरर (अंग्रेजी)
द्विभाषी पुस्तक ऐसी शुरुआत की कहाँ है जिसका कि शीर्षक ‘केविर एमर्ट’ या ‘धिकार उपभोक्ता का, राह कानून की’ रखा गया है। लैटिन शब्द ‘केविरएमर्ट’ अंग्रेजी शब्द ‘Buyers Beware’ (खरीदार होशियार रहें) का पर्यावरण है। इस पुस्तक का तत्व उपभोक्ताओं के हित में बहुत से उदाहरणों को पूर्ण करता है। (सहयोग राशि 100 रुपए)

प्रशिक्षण दस्तावेज

1. ‘रीविओ आउट’
संचरण वक्ता बड़ने के लिए दस्तावेज, अंग्रेजी में (#9604, 100 रुपए)
2. ‘सीबिंग जस्टिस’
उपभोक्ता या विभिन्न क्षेत्रों की जानकारी पर दस्तावेज, अंग्रेजी में (#9703, 100 रुपए)

3. ‘एन्यू जनरेशन’
‘कट्स’ द्वारा ‘उपभोक्ता आंदोलन के लिए नई पीढ़ी’ विषय पर आयोजित कार्यक्षेत्रों का समर्पण अभिलेखकरण, अंग्रेजी में (#9606, 100 रुपए)

4. ‘माइल्स टू गो विफोर वी स्लीप’
‘कट्स’ द्वारा वर्ष 1985 से 1997 तक आयोजित स्टाफ रिट्रोट का विवरण तथा ‘कट्स’ के तीन केंद्रों के मिलान पत्र व उनकी गतिविधियां, अंग्रेजी में।

सार पत्र (हिंदी)

1. संबिधान तक पहुंच- एक उपेक्षित अधिकार
2. नागरिक अधिकार पत्र - आर्थिक सुधारों की ओर पहल
3. राजस्थान के विभुत क्षेत्र में सुधार
4. पुंजी बाजार पर निवेशक शिक्षा
5. पृथ्वी के शिखर से जड़मूल तक

सार पत्र (अंग्रेजी)

6. केलाफोनिया एनर्जी क्रायसिस एंड लैम्ब्स फॉर इंडिया
7. इन्वेस्टर एजुकेशन ऑर केपिटल मार्केट
आईडर फार्म

<table>
<thead>
<tr>
<th>पुस्तक का नाम</th>
<th>संख्या</th>
<th>राशि</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>2. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>3. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>4. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>5. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>6. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>7. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>8. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>9. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
<tr>
<td>10. ..........................................................</td>
<td>...........</td>
<td>...........</td>
</tr>
</tbody>
</table>

पुस्तकों की कुल कीमत ₹...

dाक व्यय .................................................. कुल राशि ...

मैं उपरोक्त आईडर रेटु ........................................ की संख्या का बैंक ड्राफ्ट/मानवआईडर/बैंक संख्या ..........

बैंक के नाम का ........................................ की कुल राशि का संयम कर भेज रहा हूं।

सभी प्रकार का भुगतान 'कट्स' के नाम से ही करें।

CUTS

कन्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी

डी-217, भारत गांव बीलर, जल्लौ-302016

फोन : 0141-2282821, पेयस : 0141-2282485

वेबसाइट : www.cuts-international.org, ई-मेल : cuts@cuts.org

कृपया भेजें-

नाम

पता

मानपता

भारत/देश

पिस्टॉक

फोन

ई-मेल

कृपया नोट करें:

कीमत : कृपया प्रभाव प्रकाशन के साथ मूल्य अंकित को दें। निर्देश मूल्य के प्रकाशन तक प्रतिलोम के लिए है।

मूल्य के साथ 25 प्रतिशत डाक व्यय भी जोड़ें।
कदस सेंटर कांसूर कफल वस्त्र एवं फॉर्मेल, रिसर्च एवं एड्ट्रिंग (कदस-कांसूर)

सन् 1996 में राजस्थान राज्य की राजधानी जयपुर में अपनी स्थापना के ही केंद्र, धारण रहा उस पर उपभोक्ता सुविधाएं एवं समुदाय आयुक्त कार्यालय संचालित कर रहा है। सम्पूर्ण बुधि से केंद्र के हिस्से का सम्मति व विवेक के विभिन्न कार्यालयों के विशिष्ट सुधेर भूमिका हैं:

- उपभोक्ता सुविधाएं एवं दैनिक
- उपभोक्ता संगठन एवं दैनिक
- सुरक्षा एवं सामाजिक सुरक्षा
- जनसेवनी सेवाओं में सुधार (बिजली व पानी)
- मनुष्य सुरक्षा
- निम्नश्रेणी विकास एवं संरचना
- सासों विकास एवं परिवारों


CUTS International

कदस सेंटर कांसूर कफल वस्त्र एवं फॉर्मेल एवं एड्ट्रिंग

डी-222, भारत सरकार, कर्नाटक, जयपुर, 342601, मो. 91-141-2632813, 5133509, फैक्स 91-141-2632813, 5104256

लेखक: www.cuts-international.org, ई-मेल: cart@cuts.org/cuts@cuts.org