Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 15, Issue 1 – 2025

JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT

UGC CARE I

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम.भावी दिशा

टेक चंद, राजनीति विज्ञान विभाग, स्टारेक्स विश्वविद्यालय, गुरुग्राम

डॉ. अंजू देवी, राजनीति विज्ञान विभाग, राजकीय कन्या महाविद्यालय, मानेसर

भारत में उपभोक्ता आंदोलन उतना ही पुराना है जितना व्यापार और वाणिज्य ए कौटिल्य के अर्थशास्त्र में उल्लेख मिलता है कि राजा उपभोक्ताओं का संरक्षण करता था ताकि गुणवता अनुचित मूल्यए माप और सामान में मिलष्ट के संबंध में व्यापारी और खुदरा व्यापारी उपभोक्ताओं का शोषण न कर सकें।

वर्तमान में वैश्वीकरण, उदारीकरण और विविध देशों की अर्थव्यवस्थाओं के सामंजस्य के साथ संबंधित सरकार उपभोक्ता संरक्षण संबंधी मुद्दों को प्राथमिकता दे रही है। उत्पादन एवं वितरण के बढ़ते आकार और जटिलताए विपणन में उच्च ग्तर को कृत्रिमताए विज्ञापन के नए.नए तरीकेए विपणन की अनेक वि थे और खरीदारों व विक्रेताओं के बीच घटती व्यक्तिगत बौतचीत के फरवरूप ई.कामर्स के उत्कर्षने उपभोक्ता संरक्षण की जरूरत को बढ़ाने में योगदान दिया है

उपभोक्ता संरक्षण.सरकार के वरीयता क्षेत्र

राष्ट्र 24 दिसंबरए 1986 को बने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की स्मृति में राष्ट्रीय उभोक्ता दिवस मना रहा है सरकार उपभोक्ता संरक्षण को सर्वोच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में एक मानती है।हालांकि एक कानून का निर्माण ही अपने आप में अंत नहीं है। देश की प्रगति के लिए शिक्षा एवं जागरुकता अत्यधिक शक्तिशाली साधन है। शिक्षित व्यक्ति उपभोक्ता के रूप में विवेकपूर्ण विकल्प बनाने समर्थ हैं एक जागरूक उपभोक्ता व्यापार एवं व्यवसाय संबंधी शोषण से खुद को रक्षा करता है।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए बुनियादी ढांचा

सरकार की उपभेक्ता संरक्षण पहल 3 बुनियादी मानदडों पर निर्भर है। सर्वप्रथम एक कानूनी ढांचा सुनिश्चित करना जिसमें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम शामिल है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में बना यह वर्तमान में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के प्रधान के तहत कार्य कर रहा है जो दुनिया के किसी भी हिस्से में सर्वोत्तम कानूनी आधारों में से एक माना जाता है तथा भारत को उपभोक्ता संरक्षण के लिए ऐसा विशिष्ट कानून रखने वाला एकमात्र देश होने पर गर्व है।

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

उपभोक्ता जागरूकता और शिक्षा उपभोक्ता संरक्षण के मुख्य आधार है। प्रबुद्ध ग्राहक ही सशाक्त ग्राहक है। जागरूक ग्राहक न केवल शोषण से अपना संरक्षण करता है बल्कि संपूर्ण निर्माण एवं सेवा क्षेत्र में दक्षता, पारदर्शिता और जिम्मेदारी लाता है। इसका मुख्य नारा "जागो ग्राहक जागो"है ।

उपभोक्ता संरक्षण.भावी दिशा

उपभोक्ता मामलों के विभाग ने नीति आयोग और वित्त मंत्रालय के सहयोग से महत्वाकांक्षी योजना शुरू की है।

कंफोनेट प्रोजेक्ट.

इस परियोजना का शीर्षक देश में उपभोक्ता फोरम का कम्प्यूटरीकरण ओर कम्प्यूटर नेटवर्किंग है जो मुख्य रूप से राष्ट्रीय सूचना केन्द्र तैयार कर रहा है। इस योजना के तहत उपभोक्ता फोरम को तीनों स्तरों पर पूरी तरह से कम्प्यूटरीकृत किया जायेगा और सूचना की पहुंच के लिये उन सबको आपस में जोड़ा जायेगा ताकि मामलों का जल्दी से जल्दी निपटारा किया ॾजा सके। 35 राज्य कमीशनों और 678 जिलों फोरम को अब तक इस परियोजना के तहत लाया गया है। इस परियोजना का अंतिम उद्देश्य उपभोक्ताओं की शिकायतों को ऑनलाइन पंजीकरण में समर्थ बनाना है।

उपभोक्ता क्लव

युवाओं को उपभोक्ताओं के रूप में उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने के लिये स्कूलों और कॉलजों में उपभोक्ता क्लब स्थापित करने के लिये योजना शुरू की गयी है। शोध संस्थान ध् विश्वविद्यालयध्कॉलज उपभोक्ता हित को प्रोत्साहन देने में लगे हुए हैं।

निजी सार्वजनिक भागीदारी

उपभोक्ताओं को शिक्षित करने और इस आंदोलन में उपभोक्ताओं की भागीदारी के लिये अकादमिक और उपभोक्ता संगठनों के साथ.साथ गैर सरकारी संगठनों की भी महत्वपूर्ण भूमिका है इसलिये उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उनको महत्वपूर्ण भूमिका दी गयी है। ताकि वे उपभोक्ताओं की तरफ से खुद मामले उठा सकें जिससे व्यक्ति या उपभोक्ताओं का

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: 2168-2259 (online)
(https://jetjournal.us/)
Volume 15, Issue 1 – 2025
UGC CARE I

समूह बनेगा। दरअसल उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम कानून का एक विशेष अंग है जिसमें जनहित याचिका के रूप में अधिक प्रसिद्ध हो चुकी अवधारणा शुरू की गयी है।

फिक्की के साथ सहयोग

देश में उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने के लिये उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत विविध कार्यक्रम शुरू किये गये हैं। विभाग की हाल ही में शुरू की गयी पहल उद्योग और व्यापार संबंधों के साथ भागीदारी करने की थी जसर्न एच्छिक आचार संहिता के जरिए उपभोक्डओं को क्षतिपूर्ति की बात कहीं गयी थी। ‟उपभोक्ता हित के लिये फिक्की सहयोग" नामक परियोजना शुरू की जा रही है जिसमें केन्द्र सरकार सहायता दे रहते है।

विधि संस्थाओं के साथ सहयोग

कुछ महत्वपूर्ण क्षेत्रों में उपभोक्ताओं की प्रमुख चिंताओं को दूर करने की जरूरत महसूस की गयी जिनके लिये उच्च स्तर को तकनीकी विशेषजाता की जरूरत होती है। विभाग ने इसलिये अग्रणी संस्थाओंध्केन्द्रीय विश्वविद्यालय जैसे आईआईटीए आईआईएम और राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों इत्यादि के साथ संवाद स्थापित किया ताकि विशिष्ट केन्द्र अथवा उपभोक्ता रू अध्ययन केन्द्रों को स्थापना की जा सके। जहां उपभोक्ताओं के हित के विशेष क्षेत्रों पर अध्ययन कराया जा सके। इसके फलस्वरूप विभाग ने बंगलोर में भारतीय राष्ट्रपति विधि स्कूल विश्वविद्यालय में उपभोक्ता कानून एवं व्यवहार का विशिष्ट केन्द्र स्थापित किया है और भारतीय सार्वजनिक प्रशासन संस्थान में उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र बनाया गया है।

उपभोक्ता हेल्पलाइन

उपभोक्ता संरक्षण संबंधी विभिन्न मुद्दों पर उपभोक्ताओं को सलाह देने के लिये दिल्ली विश्वविद्यालय के जरिए उपभोक्ता मामलों के विभाग के के द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 1915 का संचालन किया जा रहा है। टॉल नंबर 1800114000 उपभोक्ताओं को देश में कहीं से भी फोन करने को सुविधा देता है। उपभोक्ता अपनी समस्याओं के समाधान के लिये इस नंबर पर उचित सलाह ले सकते हैं।

मानकीकरण पर जोर

उपभोक्ताओं के अधिकारों में मदद के लिये गुणवता और मानक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। मानक उपभोक्ताओं को गुणवता के विश्वसनीय बैंचमार्क उपलब्ध

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Journal of East-West Thought
ISSN: *2168-2259 (online)*
(*https://jetjournal.us/*)
Volume 15, Issue 1 – 2025

JOURNAL OF EAST-WEST THOUGHT

UGC CARE I

कराते हैं। गुणवत्ता के प्रति चेतना भारत में अभी वह महत्व प्राप्त नहीं कर सकी है जैसा कि पश्चिमी देशों में हासिल है। भारतीय मानक ब्यूरों ने विदेशी निर्माताओं तथा आयातित मालए आईएसओ मानक के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रभावन के लिये प्रामणनन योजना शुरू करने को पहल की है। स्वर्ण आभूषणों और चांदी की शिल्प कृतियों की हॉलमार्क को प्रमाणनन योजना के तहत उपभोक्ता हितों की सुरक्षा में बीआईएस का महत्वपूर्ण योगदान है।

उपभोक्ता को जिम्मेदारी

प्रत्येक उपभोक्ता को अपने हित में अपनी भूमिका तथा अधिकारों का महत्व समझने की जरूरत है। प्रतिस्पर्धा आर्थिक माहौल में उपभोक्ताओं को माल या सेवा के पक्ष में या विरोध में विकल्प का चयन करना होता है। यह विकल्प बहुत महत्वपूर्ण और ऑतम होने जा रही है। हमें अपने अधिकारों का उपयोग जिम्मेदारी के साथ करने के महत्व को समझना होगा। समाज में उपभोक्त बाजार में इस आधार पर जगह बनाते हैं कि उनका क्या करना है और क्या नहीं करना ह।

उपभोक्ता जागरूकता

उपर्युक्त ढाँचा जहां उपभोक्ता के अधिकारों की व्याख्या करता हैए वहीं यह भी उतना ही महत्त्वपूर्ण है कि उपभोक्ता को इन अधिकारों की जानकारी भी हो। इसलिए सतत जागरूकता अभियान का होना अति आवश्यक है। इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं का यह मार्गदर्शन करना है कि उसे क्या अपेक्षा करनी चाहिए और अपने अधिकारों का सम्मान सुनिश्चितकरने के लिए उसे क्या करना होगा। इसके उद्देश्य को पूरा करने के लिए ऐसी नीतियों की आवश्यकता है जो स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के स्वस्थ विकास को प्रोत्साहित करती है। ये संगठन व्यक्तिगत उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन और समर्थन देकर जिनके पारा सूचनाओं को प्राप्त करने के संसाधन नहीं होतेए सरकार के प्रयासों के पूरक के तौर पर काम करते हैं।

शिकायत निवारण

उपभोक्ता जब किसी विक्रेता की वस्तुओं अथवा सेवाओं से संतुष्ट . नहीं होताए वह दूसरे विक्रेताओं की ओर देखता है। परन्तु अनेक मामलों मेंए उपभोक्ता को खरीदने के बाद कमी का पता चलता हैए अथवा उसको लेते . समय उसे ऐसे किसी दोष का पता चलता हैएऐसे मामलों मेंए ऐसी कोई . व्यवस्था होनी चाहए। जिससे उपभोक्ता को राहत मिल सके। उपभोक्ता . संरक्षण अधिनियमए 1986 इसके लिए ढाँचा प्रदान करता है। अधिनियन के . अंतर्गत

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

जिलाए राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालतें बनी हैं। जिला . उपभोक्त अदालतों का क्षेत्राधिकार एक करोड़ रुपये रुपये तक हैए राज्य अदालतों . का क्षेत्राधिकार 10 करोड़ रुपये और उसके बाद के प्रकरण राष्ट्रीय आयोग . के दायरे में आते है। अधिनियम में उन कारगुजारियों का ब्यौरा दिया गया हैए . जिसके विरुद्ध उपभोक्ता राहत की मांग कर सकता है। इन अदालतों ने . उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण सुनिश्चित कराने में महत्त्वपूर्ण भूमिका . अदा की है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

* डॉ शशि कला जय महेश्वरी जागरूक उपभोक्ता एवं महिला कानूनी अधिकार अभय प्रकाशन कानपुर

* इंद्रजीत सिंह उपभोक्ता संरक्षण विधि सेंट्रल लॉ पब्लिकेशन इलाहाबाद

* डॉक्टर डॉ प्रेमलता उपभोक्ता अदालतें स्वरूप व संभावनाएं राधा कृष्ण प्राइवेट लिमिटेड नई दिल्ली

* रामचंद्र मिश्रा उपभोक्ता वस्तुओं का विज्ञान राजकमल प्रकाशन दिल्ली

Journal

* कंजूमर लॉ टुडे

* कंजूमर **प्रोटेक्शन** केस पत्रिकाएं

*इंडिया टुड

समाचार पत्र

* द हिंदू

* दैनिक ट्रिब्यून

* दैनिक

* दैनिक जागरण

* हिंदुस्तान टाइम्स

* नवभारत टाइम्स

* टाइम्स ऑफ इंडिया

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved

Website's

* https://confonet.nic.in

*https://consumeraffairs.nic.in

*www.ncdrc.nic.in

*www.consumer.org.in

*www.consumergrivance.com

*www.wikipedia.com

*www.gurgaonwikipedia.com

*www.rewariwikipedia.com

*www.nuhwikipedia.com

Copyright © | JET Network, All Rights Reserved