उपभोक्ता संरक्षण एवं कानून

प्रस्तावना

आर्थिक या अन्य अयोग्यताओं के कारण किसी भी नागरिक को न्याय प्राप्त करने से वंचित नहीं किया जा सकता। समाज के प्रत्येक कमजोर वर्ग को मुफ्त एवं उचित कानूनी सेवाऐं प्रदान करने के लिए विधिक सेवाऐं प्राधिकरण अधिनियम, 1987 बनाया गया है, जिसके अन्तर्गत राज्य विधिक सेवाऐं प्राधिकरण का गठन किया गया है। न्याय केवल न्यायालयों में लंबित वादों तक सीमित नहीं है। कानूनी जागरूकता व साक्षरता, विधिक सहायता के स्तम्भ है। हरियाणा राज्य विधिक सेवाऐं प्राधिकरण (हालसा) कानूनी जागरूकरता व साक्षरता के लिए प्रयासरत है। हालसा द्वारा राज्य के विभिन्न गांवों में विधिक सहायता क्लीनिक स्थापित किये गये हैं, जिनमें पराविधिक स्वयं सेवक व पैनल के वकील विधिक सहायता प्रदान करते हैं। इसके ईलावा हालसा द्वारा कानूनी जागरूकता व साक्षरता अभियान चलाया हुआ है। आम लोगों तक कानूनी ज्ञान पहुंचाने के लिए हालसा द्वारा सरल भाषा में विभिन्न विषयों पर पुस्तिकाऐं छपवाई गई हैं, ताकि कोई भी व्यक्ति कानूनी ज्ञान से वंचित न रह सके व अपने कानूनी अधिकारों का प्रयोग कर सके। यह पुस्तिका उन्ही मे से एक है। अब तक हालसा 1,35,000 कानूनी ज्ञान की पुस्तिकाऐं आम लोगों में बंटवा चुका है। इसी अभियान को आगे बढाते हुये अब हालसा 27,00,000 सरल भाषा में कानूनी ज्ञान की पुस्तिकायें छपवा कर ग्रामीण व मलिन बस्तियों के लोगों को कानूनी अधिकारों बारे जागरूक करने जा रहा है। आशा है कि यह पुस्तिका आप सब के लिए उपयोगी होगी व आपके कानूनी ज्ञान के लिए मार्गदर्शिका बनेगी।

दिनांकः1.1.2012

(दीपक गुप्ता)
सदस्य सचिव

किसी भी व्यापार या व्यवसाय का प्रथम उद्देश्य यह है कि उसके करने वाले की आर्थिक आय बढ़े और लाभ प्राप्त हो। इस व्यवसाय के अन्तर्गत व्यवसायी को धन देकर उसके बदले में उपयोग की वस्तुओं या अन्य सामग्री प्राप्त करने वाला व्यक्ति उपभोक्ता कहलाता है। जब तक साहूकार या व्यवसायी द्वारा लाभ के उद्देश्य के साथ ही साथ उपभोक्ता को बेहतर सेवाएं या वस्तुएं प्रदान करने का लक्ष्य ध्यान में रखा जाता है तब तक उस व्यवसायी एवं उपभोक्ता का सम्बन्ध अबाध गति से चलता रहता है परन्तु ज्यों ही व्यवसायी द्वारा अपने लाभ को सर्वोपरि रखकर काम किया जाता है त्यों ही उपभोक्ता का शोषण शुरू हो जाता है और उपभोक्ता को उपलब्ध करायी जाने वाली सामग्रियों अथवा सेवाओं की गुणवता में कमी आने लगती है। व्यवसाय के तकनीकीकरण के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत लाभ का सिद्धान्त भी समाज में धीरे–धीरे फलने–फूलने लगा जिसके परिणामस्वरूप घटिया स्तर की सामग्री अथवा सेवाओं की आपूर्ति के कारण समाज में अशान्ति एवं तनावपूर्ण वातावरण उत्पन्न होने लगा। यह समस्या केवल भारत में ही नहीं बल्कि पूरे विश्व में अपना स्थान बनाने लगी, परिणामस्वरूप इस स्तर पर उपभोक्ता को सुरक्षा दिए जाने की आवश्यकता महसूस की गयी। तद्नुसार 9 अप्रैल, 1985 को संयुक्त राष्ट्रसंघ की महासभा में आम सहमति से उपभोक्ता के अधिकारों के संरक्षण के प्रति 7 प्रस्ताव पारित किए गए और उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को मान्यता दी गयी –

1. सुरक्षा का अधिकार।
2. जानकारी प्राप्त करने का अधिकार।
3. वस्तुओं और सेवाओं के चयन का अधिकार।
4. शिकायत की सुनवाई का अधिकार।
5. क्षतिपूर्ति का अधिकार।
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार, तथा
7. स्वस्थ वातावरण का अधिकार।

भारतीय संसद ने उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण के लिये 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 पारित किया जिसका मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को शोषण से संरक्षण प्रदान करना है। उपभोक्ता की शिकायतों को दूर करने के लिये एक तंत्र का प्राविधान किया गया है। जिला स्तर पर जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच, राज्य स्तर उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग एवं राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कहा जाता है। जहाँ तक प्रत्येक उपभोक्ता आसानी से पहुँच सकता है। उस उद्देश्य की पूर्ति के लिए जिला, राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर अर्द्ध न्यायिक तंत्र की व्यवस्था की गयी है। इन तंत्रों के आदेशों की अवहेलना के विरूद्ध आवश्यक दण्डात्मक उपबन्ध भी किए गए हैं। इस पुस्तिका का उद्देश्य सामान्य जनता को उपभोक्ता संरक्षण से सम्बन्धित अधिनियमों की जानकारी करना, उनके अधिकार एवं उनके संरक्षण के लिए किए गए विधानों की जानकारी कराना तथा उनमें उपभोक्ता के अधिकारों के सम्बन्ध में जागरण उत्पन्न कराना है।

उपभोक्ता कौन है ?

अधिनियम की धारा 2 (1) (घ) में उपभोक्ता की परिभाषा दी गयी है जिसके अनुसार प्रत्येक व्यक्ति जो क्रय अथवा भुगतान के आधार पर किसी वस्तु या सेवा का उपभोग करता है उसे उपभोक्ता कहा जाता है। यहाँ तक कि अगर कोई व्यक्ति किसी वस्तु या सेवा का उत्पादक है तो वह भी ऐसी वस्तुओं अथवा सेवाओं का उपभोक्ता हो सकता है जिसे उसने क्रय या भुगतान के आधार पर प्राप्त किया है।

वस्तुओं के मामले में उपभोक्ता का तात्पर्य उस व्यक्ति से हो जो निम्नलिखित वर्गो में आता है :-

1. वह व्यक्ति जो प्रतिफल का भुगतान करे अथवा उसके भुगतान का वचन देकर अथवा उसका आंशिक भुगतान कर और आंशिक भुगतान का वचन देकर अथवा किसी आस्थगित भुगतान की पद्धति के अधीन किसी सेवा या किन्हीं सेवाओं को किराये पर लेता है।

2. प्रतिफल का भुगतान कर सेवाओं को वास्तव में किराये पर लेने वाले व्यक्ति से भिन्न लाभ का भोग करने वाला व्यक्ति भी जो वास्तव में किराये पर लेने वाले व्यक्ति के अनुमोदन से ऐसी सेवाओं का उपभोग करता है।

परिवादी कौन है ?

अधिनियम की धारा 2 (1) (बी) में परिवादी की परिभाषा दी गयी है जिसके अनुसार निम्नलिखित वर्गों में आने वाले व्यक्ति परिवादी की परिभाषा में आते हैं और उन्हें परिवाद दर्ज कराने का अधिकार है :-

1 - उपभोक्ता

2 - कोई भी स्वैछिक संगठन जो कम्पनी अधिनियम, 1956 अथवा सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 अथवा उस समय लागू किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत हो।

3 - केन्द्रीय सरकार, राज्य सरकारें अथवा संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन।

परिवाद क्या है।

अधिनियम की धारा 2 (1) (सी) के अन्तर्गत परिवाद की परिभाषा दी गयी है जिसके अनुसार परिवाद का तात्पर्य परिवादी द्वारा निम्नलिखित रूप से लगाये गये आरोपों से हैः-

1 - किसी व्यापारी द्वारा किये गये किसी अनुचित व्यापारिक व्यवहार के कारण परिवादी को हानि अथवा नुकसान हुआ है।

2 - परिवाद में वर्णित माला में एक या अधिक त्रुटि है।

3 - परिवाद में वर्णित सेवाओं में किसी प्रकार की कोई कमी है।

4 - विक्रेता ने परिवाद में वर्णित माल के लिये निम्नलिखित मूल्यों से अधिक मूल्य लिया हो।

(क) उस समय लागू किसी कानून द्वारा अथवा उसके अधीन निर्धारित किया मूल्य था,

(ख) माल पर लिखा मूल्य अथवा,

(ग) ऐसे माल से युक्त किसी पैकेट पर अंकित मूल्य।

परिवादी सुनवाई की अधिकारिता –

अधिनियम की धारा 11, 17 एवं 21 में उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत परिवाद पर विभिन्न अधिकारणों के क्षेत्रधिकारों के बारे में प्राविधान किये गये हैं जिनके अनुसार –

1 – यदि वस्तुओं अथवा सेवाओं का मूल्य तथा क्षतिपूर्ति के लिये मांगी गयी रकम रूपये बीस लाख से कम है तो परिवाद उस जिला फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है जो राज्य सरकार द्वारा उस जिले के लिये अधिसूचित किया गया है जहाँ कि परिवाद का कारण उत्पन्न हुआ है अथवा जहाँ विपक्षी निवास करता है। (धारा 11)

2 – यदि वस्तुओं अथवा सेवओं का मूल्य तथा क्षतिपूर्ति के लिये मांगी गयी राशि रूपये बीस लाख से अधिक है परन्तु रूपये एक करोड़ से अधिक नहीं है तो परिवाद सम्बन्धित राज्य सरकार अथवा संघ राज्य क्षेत्र द्वारा अधिसूचित राज्य आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है (धारा 17)

3 – यदि वस्तु अथवा सेवाओं का मूल्य तथा क्षतिपूर्ति के लिये मांगी गयी राशि रू० एक करोड़ से अधिक है तो परिवाद राष्ट्रीय आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है।

परिवाद दायर करने की प्रक्रिया –

1 – जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष (मंच), राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग के समक्ष परिवादी को किसी प्रकार का शुल्क अदा नहीं करना पड़ता है।

2 – परिवादी अथवा उसके द्वारा प्राधिकृत कोई भी अभिकर्ता व्यक्तिगत रूप से परिवाद प्रस्तुत कर सकता है।

3 – परिवाद जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष, राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष, अथवा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग को डाक द्वारा भी भेजा जा सकता है।

संक्षेप में परिवाद पत्र में निम्नलिखित सूचनायें देनी होती हैः–

1 – परिवादी का नाम विवरण तथा पता

2 – विपक्षी अथवा विपक्षीगण का नाम विवरण और पता जहाँ तक मालूम हो सके।

3 – विवाद से सम्बन्धित घटना अथवा घटनायें साथ ही साथ वह घटना या घटनायें कब और कहाँ घटित हुई।

4 – परिवाद में लगाये गये आरोपों के समर्थन में दस्तावेज अगर कोई हों।

5 – वह उपसम जो परिवादी चाहता है।

साथ ही परिवाद–पत्र पर परिवादी अथवा उसके द्वारा अधिकृत अभिकर्ता के हस्ताक्षर होने चाहिये।

उपलब्ध उपसम –

फोरम अथवा आयोग द्वारा संतुष्ट होने पर परिवादी को निम्नलिखित में से कोई एक या अधिक उपसम प्रदान किया जा सकता है : –

1 – माल में से त्रुटि को दूर करना।

2 – माल को बदलना।

3 – उपभोक्ता द्वारा माल के सम्बन्ध में जो मूल्य दिया गया है उसे वापस कराया जाना।

4 – खराब माल या वस्तु के कारण उपभोक्ता को जो हानि या क्षति पहुंचती है उसके लिये क्षतिपूर्ति कराया जाना।

अपील –

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम के निर्णय के विरूद्ध राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के समक्ष अपील फोरम के निर्णय के 30 दिन की अवधि के भीतर प्रस्तुत की जा सकती है। राज्य आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील निर्णय के 30 दिन के अन्दर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है। इस प्रकार राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरूद्ध 30 दिन के अन्दर सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष याचिका दाखिल की जा सकती है।