B.Com.(Hons)
P2 – A/cs (H)
Paper-III BRF

प्रो० चन्द्रशेखर कुमार
सहायक प्राध्यापक
वाणिज्य विभाग
V.S.J. महाविद्यालय राजनगर
(मधुबनी)

UNIT :- III

CONSUMER PROTECTION ACT, 1986

A. Definition of Consumer :→ कोई व्यक्ति जो प्रतिफल के बदले वस्तुएँ खरीदता है या सेवाएँ किराए पर लेता है उसे उपभोक्ता (Consumer) कहा जाता है। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के उद्देश्य से उपभोक्तावाद संबंधी आन्दोलन प्रारंभ किया गया। इसके अन्तर्गत उपभोक्ताओं को अनेक अधिकारों के प्रति सचेत किया जाता है तथा अनुचित व्यापार व्यवहारों पर नियंत्रण रखा जाता है। इसके अलावा उपभोक्ताओं में चेतना लाने का प्रयास किया जाता है ताकि वे निर्माताओं एवं विक्रेताओं द्वारा किये जाने वाले शोषण का सामूहिक रूप से सामना कर सकें।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2(d) के अनुसार उपभोक्ता को दो वर्गों में बाँटकर परिभाषित किया गया है —

✓ (a) माल का उपभोक्ता :→ कोई व्यक्ति जो प्रतिफल के बदले कोई माल, पुनः बिक्री न करने के उद्देश्य से खरीदता है, या अपनी जीविका कमाने के लिए खरीदता है, उसे माल का उपभोक्ता कहा जाता है।

✓ (b) सेवाओं का उपभोक्ता :→ कोई व्यक्ति जो प्रतिफल के बदले सेवाएँ, या लाभ प्राप्त करता है, उसे सेवाओं का उपभोक्ता कहा जाता है। जैसे – डॉक्टर की सेवा, वकील की सेवा, टेलीफोन व बिजली सेवा प्राप्त करना आदि। —

Scanned with CamSc

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत निम्न व्यक्तियों को उपभोक्ता नहीं माना गया है —

(i) जो व्यक्ति वस्तु या सेवा के लिए प्रतिफल का भुगतान न किया हो।

(ii) जो व्यक्ति पुनः बिक्री के उद्देश्य से माल खरीदता है।

(iii) किराया क्रय पद्धति के अनुसार वस्तु खरीदा गया है,

(iv) सरकारी सेवक

(v) सहकारी समिति के सदस्य तथा

(vi) करदाता।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 6 के अंतर्गत उपभोक्ता के अधिकारों का उल्लेख किया गया है, जो निम्नलिखित है —

(i) सुरक्षा का अधिकार।

(ii) वस्तु संबंधी आवश्यक सूचना प्राप्त करने का अधिकार।

(iii) चयन का अधिकार

(iv) उपचार (क्षतिपूर्ति) का अधिकार

(v) सुनवाई का अधिकार (Right to be Heard)

(vi) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

वस्तुओं को क्रय करने से संबंधित जहाँ उपभोक्ताओं का उपरोक्त अधिकार प्राप्त है वहीं उनके कुछ दायित्व भी है, जिनका ध्यान वस्तुओं को क्रय करते समय रखना चाहिए। ये दायित्व निम्नलिखित है —

(i) अधिकारों के प्रति सजग होना।

(ii) जागरूक एवं सावधान रहना

(iii) समस्या समाधान के लिए शिकायत करना।

Scanned with CamSc

(iii) वस्तु की गुणवत्ता का जाँच करना

(iv) वस्तु संबंधी आवश्यक सूचनाएँ प्राप्त करना

(v) विज्ञापन की सत्यता पर ध्यान देना तथा

(vi) पर्यावरण संबंधी सुरक्षा का ध्यान रखना।

CONSUMER PROTECTION ACT, 1986 –
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

भारतीय इतिहास में एक महत्वपूर्ण अधिनियम के रूप में पेश किया गया है, यह अधिनियम दिसम्बर 1986 में संसद द्वारा पास किया गया तथा 1 July 1987 को पूरे भारत में लागू कर दिया गया। यह अधिनियम व्यापक रूप से उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करता है। क्योंकि यह सभी वस्तुओं एवं सेवाओं पर लागू होता है। इस अधिनियम के अंतर्गत केन्द्र तथा राज्यों में उपभोक्ता संरक्षण परिषद स्थापित करने की व्यवस्था है, जिसका मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है —

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की मुख्य विशेषता — (Salient Feature of Consumer Protection Act. 1986.)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित है —

(i) प्रभावी संरक्षण (Effective Safeguards) — इसके अनुसार उपभोक्ताओं को त्रुटिपूर्ण पदार्थों, असंतोषजनक सेवाओं, तथा अनुचित व्यापार व्यवहारों से सुरक्षा प्रदान करना होता है। अर्थात् उन सभी क्रियाओं पर रोक लगाने का प्रावधान है, जो उपभोक्ताओं के लिए जोखिम उत्पन्न करती है।

(ii) त्रिस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र — अधिनियम की यह प्रमुख विशेषता है कि उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों का लाभ प्रदान करने के लिए उपभोक्ता न्यायालय स्थापित किए

Scanned with CamSc

करते। यह अधिनियम त्रि-स्तरीय विवाद निवारण तंत्र प्रस्तुत करता है —

(a) जिला स्तर – जिला फोरम

(b) राज्य स्तर – राज्य आयोग

(c) राष्ट्रीय स्तर – राष्ट्रीय आयोग

(iii) सामान्य निवारण — इस अधिनियम की यह प्रमुख विशेषता है कि, सरल, औपचारिक विवादों का निपटारा सीमित समय में किया जाता है।

(iv) उपभोक्ता अधिकारों का वर्णन — यह अधिनियम उपभोक्ताओं को अनेक अधिकार प्रदान करता है जैसे सुरक्षा, सूचना, चयन, उपचार (Redressal), शिक्षा व प्रतिनिधित्व आदि।

(v) क्षेत्र का फैलाव — यह अधिनियम, निजी, सार्वजनिक तथा सहकारी सभी क्षेत्रों में लागू होता है।

(vi) मदों का फैलाव (coverage of items) — यह अधिनियम सभी वस्तुओं एवं सेवाओं पर लागू होता है जब तक कि किसी वस्तु या सेवा को केन्द्रीय सरकार द्वारा विशेष रूप से इस अधिनियम से मुक्त न कर दिया गया है।

(vii) उपभोक्ता संरक्षण परिषद — उपभोक्ता संरक्षण के पक्ष को बढ़ावा देने एवं उपभोक्ता को शिक्षित करने के लिए, अधिनियम में उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना करने का प्रावधान किया गया है।

इस प्रकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उपर्युक्त विशेषताओं से स्पष्ट होता है कि यह अधिनियम प्रकृति प्रतिपूरक है या अतिरिक्त मदद प्रदान करती और उपभोक्ता के लिए स्वतंत्रता देती है।