

**अध्याय 5: उपभोक्ता अधिकार **

5.1 उपभोक्ता अधिकार

मुख्य अवधारणाएँ

- **उपभोक्ता अधिकार** बाज़ार में उचित व्यवहार और सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु उपभोक्ताओं के मौलिक अधिकार हैं।
- **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986** (2019 में संशोधित) इन अधिकारों को परिभाषित करता है।

चार मुख्य अधिकार

1. सुरक्षा का अधिकार

2. **परिभाषा:** उपभोक्ताओं को स्वास्थ्य या जीवन के लिए हानिकारक वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार है।

3. **उदाहरण:** सुरक्षित भोजन, गैर-विषैले खिलौने, विश्वसनीय चिकित्सा उपकरण।

4. **परीक्षा सुझाव:** यह अधिकार उत्पाद दोष या असुरक्षित प्रथाओं को संबोधित करने के लिए केंद्रीय है।

5. चुनने का अधिकार

6. **परिभाषा:** उपभोक्ताओं को प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विविध वस्तुओं और सेवाओं तक पहुंच होनी चाहिए।

7. **उदाहरण:** एक ही उत्पाद के कई ब्रांडों की उपलब्धता।

8. **परीक्षा सुझाव:** यह अधिकार विकल्प की स्वतंत्रता और **निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा** सुनिश्चित करता है।

9. सूचना पाने का अधिकार

10. **परिभाषा:** उपभोक्ताओं को वस्तुओं/सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा और मूल्य के बारे में सटीक जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।

11. **उदाहरण:** सामग्री, मूल्य और समाप्ति तिथि का स्पष्ट लेबलिंग।

12. **परीक्षा सुझाव:** यह अधिकार झूठे विज्ञापन और भ्रामक दावों से लड़ता है।

13. निवारण का अधिकार

14. **परिभाषा:** उपभोक्ता अनुचित व्यापार प्रथाओं, दोषपूर्ण उत्पादों या भ्रामक विज्ञापनों के लिए मुआवज़ा या उपचार मांग सकते हैं।

15. **उदाहरण:** दोषपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक्स के लिए धनवापसी, प्रतिस्थापन या मुआवज़ा।

16. **परीक्षा सुझाव:** यह अधिकार **उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों** के माध्यम से लागू होता है।

महत्वपूर्ण बिंदु

- ये अधिकार **सार्वभौमिक** हैं और भारत में सभी उपभोक्ताओं पर लागू होते हैं।
- **परीक्षा प्रश्न:** "किन्हीं चार उपभोक्ता अधिकारों की व्याख्या करें और प्रत्येक के लिए एक उदाहरण दें।"

5.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

मुख्य अवधारणाएँ

- **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986** (2019 में संशोधित) उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के लिए प्राथमिक कानून है।
- यह **उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों** को शिकायतों का निपटारा करने का अधिकार देता है।

अधिनियम की भूमिका

- **उपभोक्ताओं की सुरक्षा:** अनुचित व्यापार प्रथाओं, झूठे विज्ञापन और उत्पाद दोषों से बचाव करता है।
- **पारदर्शिता को बढ़ावा:** व्यवसायों को सटीक जानकारी प्रकट करने के लिए बाध्य करता है।
- **निवारण सक्षम करना:** उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज करने का कानूनी ढांचा प्रदान करता है।

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

1. **जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCRC)**
2. **10 लाख रुपये तक** के मामलों को संभालता है।
3. **क्रिया:** शिकायतों का निर्णय और मुआवजे का आदेश देता है।
4. **राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)**
5. **10 लाख से 1 करोड़ रुपये** के बीच के मामलों को संभालता है।
6. **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)**
7. **1 करोड़ रुपये से अधिक** के मामलों को संभालता है।
8. **मुख्यालय:** नई दिल्ली।

महत्वपूर्ण बिंदु

- **दंड:** अनुचित प्रथाओं के दोषी व्यवसायों पर जुर्माना या कारावास हो सकता है।
- **परीक्षा सुझाव:** आयोगों की **तीन-स्तरीय संरचना** और उनके अधिकार क्षेत्र को याद रखें।
- **परीक्षा प्रश्न:** "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की भूमिका समझाएं और तीन आयोगों का उल्लेख करें।"

5.3 जागरूकता एवं समर्थन

मुख्य अवधारणाएँ

- **उपभोक्ता शिक्षा:** उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करना।
- **उपभोक्ता संगठन:** उपभोक्ता हितों के लिए काम करने वाले गैर-सरकारी समूह।

जागरूकता का महत्व

- **शोषण रोकना:** उपभोक्ताओं को घोटालों या असुरक्षित उत्पादों की पहचान करने में मदद करता है।
- **जवाबदेही बढ़ाना:** व्यवसायों को नैतिक प्रथाएं अपनाने के लिए प्रोत्साहित करता है।
- **उदाहरण:** नकली दवाओं या भ्रामक विज्ञापनों के खिलाफ अभियान।

उपभोक्ता संगठन

- **उदाहरण:**
- **उपभोक्ता संरक्षण परिषद (सीपीसी):** कानूनी सहायता और जागरूकता कार्यक्रम प्रदान करता है।
- **गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ):** स्थानीय समुदायों के साथ उपभोक्ता मुद्दों को हल करते हैं।
- **कार्य:** नीति परिवर्तन के लिए वकालत, शोध करना और कानूनी कार्रवाई में सहयोग।

मुद्दों का समाधान

1. **झूठा विज्ञापन**
2. **परिभाषा:** झूठे या भ्रामक दावों के साथ उत्पादों का प्रचार।
3. **उदाहरण:** वैज्ञानिक प्रमाण के बिना "1 दिन में दांत सफेद करने" का दावा करने वाला टूथपेस्ट।
4. **समाधान:** एनसीडीसी या एससीडीसी में शिकायत दर्ज करना।
5. **उत्पाद दोष**
6. **परिभाषा:** दोषपूर्ण, असुरक्षित या वर्णित नहीं होने वाली वस्तुएं।
7. **उदाहरण:** पानी लीक करने वाला रेफ्रिजरेटर।
8. **समाधान:** मुआवजे के लिए **निवारण के अधिकार** का उपयोग करना।

महत्वपूर्ण बिंदु

- **परीक्षा सुझाव:** उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने में **जागरूकता अभियानों** की भूमिका पर प्रकाश डालें।
- **परीक्षा प्रश्न:** "उपभोक्ता संगठनों द्वारा संबोधित किए जाने वाले दो मुख्य मुद्दे क्या हैं? उदाहरण दें।"

परीक्षा सुझाव

1. **उपभोक्ता अधिकारों के लिए स्मारिका:** सुरक्षा, चुनाव, सूचना, निवारण (SCIR)।
2. **संरचना पर ध्यान दें:** तीन-स्तरीय आयोगों और उनके अधिकार क्षेत्र को याद रखें।
3. **अभ्यास प्रश्न:**
4. "उपभोक्ता के चार अधिकारों को सूचीबद्ध करें और एक की व्याख्या करें।"
5. "राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की भूमिका क्या है?"
6. **वास्तविक जीवन उदाहरण:** अवधारणाओं को स्पष्ट करने के लिए दोषपूर्ण उत्पादों या झूठे विज्ञापनों के मामलों का उपयोग करें।

नोट: सभी सामग्री एनसीईआरटी कक्षा 10 पाठ्यक्रम और सीबीएसई दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

{}

निम्नलिखित में से चार मुख्य उपभोक्ता अधिकारों के लिए सही स्मारिका कौन सी है?

- SCIR (सुरक्षा, चयन, सूचना, निवारण)
- SIRC
- RICS
- IRSC

1 करोड़ रुपये से अधिक के उपभोक्ता विवादों को कौन सा आयोग संभालता है?

- जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCRC)
- राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)
- उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)

सुरक्षा का अधिकार का सबसे अच्छा उदाहरण कौन सा दर्शाता है?

- सुरक्षित भोजन और गैर-विषैले खिलौने
- उत्पाद सामग्री का स्पष्ट लेबलिंग
- दोषपूर्ण सामान के लिए धनवापसी
- कई उत्पाद ब्रांडों की उपलब्धता

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की निम्नलिखित में से कौन सी भूमिका नहीं है?

- व्यवसायों के बीच उचित प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना
- अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं की सुरक्षा करना
- उत्पाद जानकारी में पारदर्शिता सुनिश्चित करना
- निवारण के लिए कानूनी ढांचा प्रदान करना

उपभोक्ताओं के लिए कानूनी सहायता और जागरूकता कार्यक्रम कौन सा संगठन प्रदान करता है?

- उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)
- राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
- गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ)

निवारण का अधिकार का उदाहरण कौन सा दर्शाता है?

- दोषपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक्स के लिए मुआवजा
- स्पष्ट समाप्ति तिथि वाला उत्पाद
- एक ही उत्पाद के कई ब्रांडों तक पहुंच
- "1 दिन में दांत सफेद करने" का दावा करने वाला टूथपेस्ट

झूठे विज्ञापन से निपटने से कौन सा अधिकार सीधे संबोधित होता है?

- सूचना पाने का अधिकार
- सुरक्षा का अधिकार
- चुनने का अधिकार
- निवारण का अधिकार

10 लाख रुपये तक के मूल्य वाले उपभोक्ता विवादों को कौन सा आयोग संभालता है?

- जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCRC)
- राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)
- उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)

चुनने का अधिकार की सही परिभाषा क्या है?

- प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं तक पहुंच
- खतरनाक उत्पादों से सुरक्षा
- दोषपूर्ण सामान के लिए मुआवजा मांगने का अधिकार
- सटीक उत्पाद जानकारी प्राप्त करने का अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत निम्नलिखित में से कौन सा मुख्य उपभोक्ता अधिकार नहीं है?

- निजता का अधिकार
- सुरक्षा का अधिकार
- सूचना पाने का अधिकार
- निवारण का अधिकार {}