

## **\*\*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 खेलौने, 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 मुआवज़े 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 (NCDRC)**
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:** मुआवज़े 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?

1. ☒ SCIR (सुरक्षा, चयन, सूचना, निवारण)
2. ☐ SIRC
3. ☐ RICS
4. ☐ IRSC

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

1. ☐ जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCRC)
2. ☐ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
3. ☒ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)
4. ☐ उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)

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

1. ☒ सुरक्षित भोजन और गैर-विषैले खिलौने
2. ☐ उत्पाद सामग्री का स्पष्ट लेबलिंग
3. ☐ दोषपूर्ण सामान के लिए धनवापसी
4. ☐ कई उत्पाद ब्रांडों की उपलब्धता

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

1. ☒ व्यवसायों के बीच उचित प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना
2. ☐ अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं की सुरक्षा करना
3. ☐ उत्पाद जानकारी में पारदर्शिता सुनिश्चित करना
4. ☐ निवारण के लिए कानूनी ढांचा प्रदान करना

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

1. ☒ उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)
2. ☐ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDC)
3. ☐ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
4. ☐ गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ)

## निवारण का अधिकार का उदाहरण कौन सा दर्शाता है?

1. ☒ दोषपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक्स के लिए मुआवजा
2. ☐ स्पष्ट समाप्ति तिथि वाला उत्पाद
3. ☐ एक ही उत्पाद के कई ब्रांडों तक पहुंच
4. ☐ "1 दिन में दांत सफेद करने" का दावा करने वाला टूथपेस्ट

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

1. ☒ सूचना पाने का अधिकार
2. ☐ सुरक्षा का अधिकार
3. ☐ चुनने का अधिकार
4. ☐ निवारण का अधिकार

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

1. ☒ जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCRC)
2. ☐ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDC)
3. ☐ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)
4. ☐ उपभोक्ता संरक्षण परिषद (CPC)

## चुनने का अधिकार की सही परिभाषा क्या है?

1. ☒ प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं तक पहुंच
2. ☐ खतरनाक उत्पादों से सुरक्षा
3. ☐ दोषपूर्ण सामान के लिए मुआवजा मांगने का अधिकार
4. ☐ सटीक उत्पाद जानकारी प्राप्त करने का अधिकार

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

1. ☒ निजता का अधिकार
2. ☐ सुरक्षा का अधिकार
3. ☐ सूचना पाने का अधिकार
4. ☐ निवारण का अधिकार