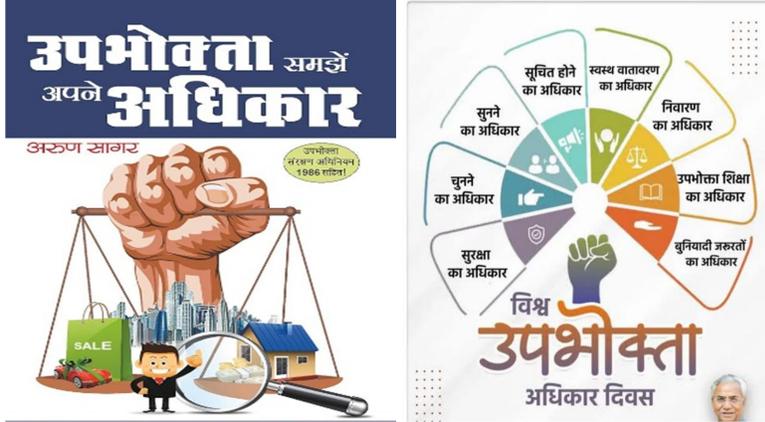


“उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन: कारण और समाधान”

पूनम विश्वकर्मा¹, डॉ. रश्मि सिंह², प्रियांशी³ एवं भूमिका वर्मा⁴
 परास्नातक छात्रा^{1,3,4}, सह-प्राध्यापक²,
 संसाधन प्रबंधन एवं उपभोक्ता विज्ञान विभाग¹,
 खाद्य और पोषण विज्ञान विभाग²,
 परिधान एवं वस्त्र विज्ञान विभाग^{2,3}.
 चन्द्रशेखर आज़ाद कृषि एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय, कानपुर^{1,2,3,4}
 Pin – 208001
 Email – poonamvishwakarmav203@gmail.com

आज का युग उपभोक्तावाद का युग कहा जाता है। हमारे दैनिक जीवन का कोई भी क्षेत्र ऐसा नहीं है जहाँ हम उपभोक्ता न हों—खाद्य सामग्री, वस्त्र, शिक्षा, स्वास्थ्य सेवाएँ, बैंकिंग, बीमा, ऑनलाइन शॉपिंग, मोबाइल सेवाएँ आदि। जैसे-जैसे बाज़ार का विस्तार हुआ है, वैसे-वैसे उपभोक्ताओं के साथ होने वाले शोषण के तरीके भी बढ़े हैं।

उपभोक्ता को संरक्षण देने के लिए कानून बनाए गए हैं, अधिकार निर्धारित किए गए हैं, फिर भी उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन लगातार हो रहा है। यह स्थिति यह प्रश्न खड़ा करती है कि क्या केवल कानून बना देना पर्याप्त है, या उपभोक्ता की जागरूकता और व्यवस्था की जवाबदेही भी उतनी ही आवश्यक है?



1. सुरक्षा का अधिकार

सुरक्षा का अधिकार उपभोक्ता का सबसे मूल और महत्वपूर्ण अधिकार है। इसके अंतर्गत उपभोक्ता को ऐसे उत्पादों और सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त होती है जो उसके जीवन, स्वास्थ्य या संपत्ति के लिए हानिकारक हो सकते हैं।

उदाहरण:

- मिलावटी खाद्य पदार्थ



- नकली या एक्सपायरी दवाइयाँ
- खराब इलेक्ट्रॉनिक उपकरण जिनसे करंट या आग लगने का खतरा हो
- असुरक्षित गैस सिलेंडर या घरेलू उपकरण

यदि कोई उत्पाद उपभोक्ता के स्वास्थ्य या जीवन को नुकसान पहुँचाता है, तो यह सीधे-सीधे सुरक्षा के अधिकार का उल्लंघन माना जाता है। सरकार का दायित्व है कि वह गुणवत्ता मानक तय करे और उनकी नियमित जाँच कराए।

2. सूचना का अधिकार

इस अधिकार के अनुसार उपभोक्ता को वस्तु या सेवा से संबंधित सही, स्पष्ट और पूर्ण जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। कोई भी व्यापारी उपभोक्ता से महत्वपूर्ण जानकारी छिपा नहीं सकता।

इसमें शामिल है—

- मूल्य
- मात्रा और वजन
- निर्माण व समाप्ति तिथि
- सामग्री
- उपयोग की विधि
- संभावित जोखिम या साइड इफेक्ट

उदाहरण:

यदि किसी खाद्य पैकेट पर सामग्री या एक्सपायरी डेट नहीं लिखी है, या मोबाइल फोन के विज्ञापन में उसकी वास्तविक शर्तें छिपाई गई हैं, तो यह सूचना के अधिकार का उल्लंघन है।

3. चयन का अधिकार

चयन का अधिकार उपभोक्ता को यह स्वतंत्रता देता है कि वह अपनी आवश्यकता, गुणवत्ता और बजट के अनुसार किसी भी वस्तु या सेवा का चुनाव कर सके।

इसका अर्थ यह भी है कि—

- बाज़ार में एकाधिकार न हो
- उपभोक्ता पर जबरन कोई उत्पाद न थोपा जाए
- अनावश्यक बंडलिंग (जैसे एक चीज़ खरीदने पर दूसरी मजबूरी) न हो

उदाहरण:

यदि किसी अस्पताल में केवल एक ही ब्रांड की दवा खरीदने के लिए मजबूर किया जाए, या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर सीमित विकल्प दिए जाएँ, तो यह चयन के अधिकार का हनन है।

4. सुने जाने का अधिकार

यह अधिकार उपभोक्ता को यह विश्वास दिलाता है कि उसकी शिकायत, समस्या या सुझाव को उचित मंच पर सुना जाएगा और उस पर विचार किया जाएगा।

इस अधिकार के अंतर्गत—



- उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है
- कंपनियाँ ग्राहक सेवा केंद्र स्थापित करने के लिए बाध्य हैं
- उपभोक्ता फोरम में उपभोक्ता की बात को महत्व दिया जाता है

उदाहरण:

यदि कोई कंपनी शिकायत दर्ज करने के बाद भी उपभोक्ता की समस्या पर ध्यान नहीं देती, कॉल या ई-मेल का जवाब नहीं देती, तो यह सुने जाने के अधिकार का उल्लंघन है।

5. निवारण का अधिकार

निवारण का अधिकार उपभोक्ता को यह अधिकार देता है कि यदि उसके साथ किसी भी प्रकार का अनुचित व्यापार व्यवहार, धोखाधड़ी या सेवा में कमी हुई है, तो उसे उचित मुआवजा और न्याय मिल सके।

निवारण में शामिल हो सकता है—

- उत्पाद की मरम्मत
- उत्पाद का प्रतिस्थापन
- धन वापसी
- मानसिक या आर्थिक क्षति का मुआवजा

उदाहरण:

यदि ऑनलाइन खरीदा गया उत्पाद खराब निकलता है और कंपनी रिफंड देने से मना कर देती है, तो उपभोक्ता उपभोक्ता फोरम में शिकायत कर सकता है।

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

यह अधिकार उपभोक्ता को अपने अधिकारों, कर्तव्यों और बाज़ार की कार्यप्रणाली के बारे में शिक्षित होने का अवसर प्रदान करता है।

- उपभोक्ता शिक्षा से—
- उपभोक्ता ठगी से बच सकता है
- सही निर्णय ले सकता है
- अपने अधिकारों के लिए खड़ा हो सकता है
- सरकार, शैक्षणिक संस्थानों, मीडिया और स्वयंसेवी संगठनों की जिम्मेदारी है कि वे उपभोक्ता शिक्षा को बढ़ावा दें।

2. उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के प्रमुख कारण

1. उपभोक्ता जागरूकता की कमी

भारत जैसे विकासशील देश में आज भी बड़ी संख्या में उपभोक्ता अपने अधिकारों से अनजान हैं। वे यह नहीं जानते कि गलत वस्तु मिलने, अधिक मूल्य वसूले जाने या सेवा में कमी होने पर शिकायत कहाँ और कैसे करनी है। इस अज्ञानता का लाभ उठाकर व्यापारी उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं।



2. भ्रामक विज्ञापन और झूठे दावे

आज का विज्ञापन जगत उपभोक्ता की भावनाओं से खेलता है। “गारंटीशुद्धा परिणाम”, “100% प्राकृतिक”, “सबसे सस्ता” जैसे शब्दों का प्रयोग कर उपभोक्ता को भ्रमित किया जाता है। वास्तविकता में उत्पाद विज्ञापन में दिखाए गए दावों पर खरा नहीं उतरता।

3. मिलावट और नकली उत्पाद

खाद्य पदार्थों में मिलावट, नकली दवाइयाँ, घटिया सौंदर्य उत्पाद और नकली ब्रांडेड वस्तुएँ उपभोक्ता अधिकारों का गंभीर उल्लंघन हैं। यह केवल आर्थिक नुकसान नहीं पहुँचाते, बल्कि उपभोक्ता के स्वास्थ्य और जीवन के लिए भी खतरा बनते हैं।

4. ऑनलाइन और ई-कॉमर्स से जुड़ी समस्याएँ

डिजिटल युग में ऑनलाइन खरीदारी आम हो गई है, लेकिन इसके साथ ही कई नई समस्याएँ भी सामने आई हैं—

- गलत या खराब उत्पाद की डिलीवरी
- रिटर्न और रिफंड में देरी
- फर्जी वेबसाइट और साइबर ठगी
- नकली रिव्यू और रेटिंग
- अक्सर उपभोक्ता यह समझ ही नहीं पाता कि उसके साथ धोखा हुआ है।

5. कमजोर शिकायत निवारण प्रणाली

उपभोक्ता फोरम और ऑनलाइन पोर्टल मौजूद हैं, लेकिन कई बार प्रक्रिया लंबी, जटिल और तकनीकी होती है। इससे उपभोक्ता हतोत्साहित होकर शिकायत करना छोड़ देता है।

उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के प्रभाव

उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन केवल व्यक्तिगत समस्या नहीं है, बल्कि इसका सामाजिक और आर्थिक प्रभाव भी पड़ता है—

- उपभोक्ताओं का बाज़ार पर से विश्वास उठता है
- ईमानदार व्यापारियों को प्रतिस्पर्धा में नुकसान होता है
- सामाजिक असमानता और शोषण बढ़ता है
- सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा को खतरा होता है
- देश की अर्थव्यवस्था पर नकारात्मक असर पड़ता है

उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के समाधान

1. उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता का प्रसार

उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी स्कूल, कॉलेज, पंचायत, स्वयं सहायता समूह और मीडिया के माध्यम से दी जानी चाहिए। “जागो ग्राहक जागो” जैसे अभियानों को व्यावहारिक और स्थानीय स्तर पर मजबूत बनाना आवश्यक है।

2. सख्त कानून और त्वरित न्याय

कानून तभी प्रभावी होते हैं जब उनका सही क्रियान्वयन हो। दोषी व्यापारियों पर त्वरित कार्रवाई और कठोर



दंड से उपभोक्ता शोषण को रोका जा सकता है।

3. डिजिटल प्लेटफॉर्म का प्रभावी उपयोग

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (1915), ई-दाखिल पोर्टल और ऑनलाइन शिकायत प्रणाली को और सरल व उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाना चाहिए, ताकि आम उपभोक्ता बिना डर और झिझक के शिकायत दर्ज कर सके।

4. उपभोक्ताओं की सक्रिय भूमिका

उपभोक्ता को चाहिए कि वह बिल अवश्य ले, लेबल पढ़े, गुणवत्ता की जाँच करे और किसी भी अनियमितता की रिपोर्ट करे। जागरूक उपभोक्ता ही शोषण के विरुद्ध सबसे मजबूत हथियार है।

5. नैतिक और जिम्मेदार व्यापार

व्यापारियों को अल्पकालिक लाभ के बजाय दीर्घकालिक विश्वास पर ध्यान देना चाहिए। ईमानदारी, पारदर्शिता और गुणवत्ता ही किसी भी व्यवसाय की स्थायी सफलता की कुंजी है।

निष्कर्ष

उपभोक्ता अधिकार केवल कानून की किताबों में लिखे शब्द नहीं हैं, बल्कि एक न्यायपूर्ण, संतुलित और मानवीय बाज़ार व्यवस्था का आधार हैं। जब उपभोक्ता जागरूक होगा, कानून सख्ती से लागू होगा और व्यापारी नैतिकता अपनाएँगे, तभी उपभोक्ता शोषण पर प्रभावी नियंत्रण संभव है।

आज आवश्यकता है कि उपभोक्ता अपने अधिकार पहचाने, आवाज़ उठाए और न्याय पाने से न डरे, क्योंकि सचेत उपभोक्ता ही सशक्त समाज का निर्माण करता है।