© 2017 IJSRST | Volume 3 | Issue 1 | Print ISSN: 2395-6011 | Online ISSN: 2395-602X
Themed Section: Science and Technology

भारत में उपभोक्ता अधिकारों पर एक विमर्श

प्रभात कुमार सिंह
शोध छात्र राजनीति विज्ञान विभाग, इलाहाबाद
विश्वविद्यालय, इलाहाबादए , उत्तर प्रदेश, भारत

सार :–

उपभोक्ता का विकास लेन देने की प्रकृति से होता है। यह विषय प्रकृति, मानव, समाज व राज्य से जुड़ा है। आधुनिक समय में उपभोक्ता अधिकार की माँग की शुरूआत अमेरिका में की गयी। यू0एन0 द्वारा इसका समर्थन दिया गया। भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में लाया गया जिसमें जरूरत अनुसार समय–समय पर परिवर्तन किया गया है। इस रिसर्च पेपर में उपभोक्ता अधिकारों का एक विश्लेषणात्मक अध्ययन किया गया है। उपभोक्ता अधिकारों को मानवाधिकार का विषय माना गया है। उपभोक्ताओं के हनन के कारण में 'काल्पनिक लाभ क्षेत्र' व 'वास्तविक लाभ क्षेत्र' का वर्णन किया गया है। इसके साथ ही व्यक्ति की प्रवृत्ति का वर्णन किया गया है। उपभोक्ता हनन की समस्या दूर करने के लिये भय तकनीकी, गरीबी उन्मूलन, जनसंख्या नियन्त्रण, उचित शिक्षा (नैतिकतायुक्त), धर्म व संस्कृति के सद्उपयोग की बात की गयी है।

भूमिका :–

मानव जब से इस दुनिया में आया तभी से उसने लेन–देन की प्रक्रिया शुरू की। सबसे पहले मानव का लेन–देन प्रकृति से हुआ जो आज तक चल रहा है। धीर–धीरे व्यक्ति के लेन–देन का क्षेत्र व्यापक होता गया। यह क्षेत्र प्रकृति, मानव, समाज और राज्य के बीच व्यापक रूप से फैल गया है। इसी लेन–देन की प्रकृति से ही उपभोक्ता का जन्म हुआ है। उपभोक्ता उस व्यक्ति को कहते हैं जो उनको उपभोग में लाता है।[1] व्यक्ति सबसे पहले उपभोक्ता बनता है–प्रकृति की वस्तुओं से, उसके तदोपरान्त मानवों से फिर समाज से और सबसे अन्त में राज्य से। जब यह समाज व राज्य से जुड़ जाता है तो अधिकार के रूप में उसकी कल्पना की जाने लगती है। मानव का विकास जैसे–जैसे होता गया वैसे–वैसे ही उपभोक्ता की जटिलताये बढती गयी। आज के लोकतान्त्रिक व तकनीकियुक्त समाज में यह और भी जटिल हो गया हैं इन जटिलताओं के चलते ही आज उपभोक्ताओं के अधिकारों का हनन बढ़ गया है, वर्तमान समय में भारत में उपभोक्ता मामले मन्त्रालय के ऑकडों के मुताबिक कुल सवा चार लाख से अधिक शिकायतें लम्बित है जबकि तीन सालों में भारत सरकार ने उपभोक्ता अदालतो पर चौतीस सौ करोड़ रूपये खर्च कर चुकी है पिछले तीन सालों में दर्ज शिकायतों में 50 फीसदी से अधिक मामले लम्बित है यह स्थिति तब है जबकि केस दर्ज हुए अन्यथा इनकी संख्या और ज्यादा होती। आज के इस मुक्त समाज में विशेष रूप से आर्थिकी में आये मुक्तता की वजह से उपभोक्ता की स्थिति केन्द्र में आ गयी है, ऐसा होने के बावजूद भी उपभोक्ता का पीड़ित होना कोई सामान्य घटना न होकर यह कभी–कभी व्यक्ति के जीवन से जुड़े हाने के कारण विशिष्ट घटना भी होती है। यह समस्या जीवन से जुड़ने के कारण एक मानवाधिकारीय समस्या

IJSRST1738286 | Received : 02 Feb 2017 | Accepted : 25 Feb 2017 | January-February-2017 [(3) 1: 682-687]

भी है। उपभोक्ता अधिकार की तकनीकी परिभाषा के अनुसार जो आज के समाज में उपयुक्त है इसमें तीन नितान्त आवश्यक तत्वों का समावेश किया गया है[2] –

(i). उपभोक्ता एक खरीददार अवश्य हो। वस्तु से वस्तु विनिमय इसमें नहीं आता है।

(ii). एक उपभोक्ता ने वस्तु क्रय किया हो व मूल्य चुकाया हो। उपहार इत्यादि के रूप में न हो।

(iii). वस्तु या सेवा की खरीद उपभोक्ता द्वारा प्रत्यक्ष उपभोग के लिये आवश्यक है।

उपभोक्ता अधिकारों का विकासः–

अगर वैश्विक लिहाज से देखा जाय तो उपभोक्ता के संरक्षण का प्रयास सबसे पहले संयुक्त राज्य अमेरिका में किया गया।[3] अमेरिका में 20 वीं सदी के मध्यकाल में अमेरिकी उपभोक्ता वहाँ के कम्पनियों के अनुचित व्यावसायिक कार्यो से नाराज थे और वहॉ के एक वकील (रल्प नाडेर) ने निर्माताओं एवं व्यापारियों के खिलाफ उपभोक्ताओं के आरोपों का समर्थन किया था। इस प्रकार वहाँ के राष्ट्रपति का कैनेडी का ध्यान उपभोक्ता अधिकारों पर गया और उन्होने चार मूलभूत उपभोक्ता अधिकारों की घोषणा की जो इस प्रकार है–

(1) सुरक्षा का अधिकार।

(2) सूचना का अधिकार।

(3) चयन का अधिकार।

(4) शिकायत सुने जाने का अधिकार।

राष्ट्रपति कैनेडी के इन्ही प्रयासों व उपभोक्ता अधिकारों को याद करने के लिये 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाता है। बाद में अमेरिकी कांग्रेस ने इसमें चार और अधिकार जोड़ दिये[4] –

1. उपभोता शिक्षा का अधिकार।
2. क्षति प्राप्त करने का अधिकार।
3. स्वच्छ वातावरण का अधिकार।
4. मूलभूत आवश्यकताएँ जैसे भोजन वस्त्र और आवास प्राप्त करने का अधिकार

बाद में 9 अप्रैल 1985 को यू0एन0 महासभा ने उपभोक्ता संरक्षण के दिशा–निर्देशों को बनाया और समस्त विश्व में इसे लागू करने का आग्रह किया। आज तमाम देशों में खासकर विकसित देशों में उपभोक्ता संरक्षण के कानून बड़े स्तर पर लागू किये गये है।

भारत में उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा की बात प्राचीन भारत में ही होने लगी थी जब कौटिल्य ने अपने ग्रन्थ अर्थशास्त्र की रचना की और जिसमें बताया कि राजा को ऐसे साहूकारों व व्यापारियों को दण्ड देना चाहिये जिसने जनमानस से अवैध व्यवहार किया हो[5]। उसके बाद में कई राजाओं के काल में यथा अकबर, अलाउद्दीन खिलजी[6] इत्यादि के समय में भी कुछ उदाहरण मिलते है जिससे यह पता चलता है कि भारत में उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण का प्रयास किसी न किसी मात्रा में होता रहा है। भारत को आजादी मिलने तथा उसके बाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को आने के

बीच के काल में भारत में कोई एकीकृत कानून नही था[7]। उपभोक्ता के संरक्षण के लिये विशेष कानून नही था परन्तु कुछ ऐसे कानून थे जिसमें थोड़ा बहुत उपभोक्ता के हितों का ख्याल रखा गया था जैसे

–औषधि एवं सौंदर्य प्रसाधन अधिनियम– 1940

–औषधि (नियंत्रण) अधिनियम, 1950

–औषधि एवं जादुई इलाज (आपत्तिजनक विधायन) अधिनियम–1954

–वजन एवं माप मानक अधिनियम 1976

–वजन एवं माप मानक (डिब्बा बंद वस्तुएँ) कानून 1977/इत्यादि।

परन्तु ये नियम बड़े स्तर पर उपभोक्ता अधिकारों को प्रभावी नही बना पा रहे थे। भारत में उपभोक्ता आन्दोलन को दिशा 1966 में जे0आर0डी0 टाटा के नेतृत्व में कुछ उद्योगपतियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के तहत 'फेयर प्रैक्टिस' एशोसिएशन[8] की स्थापना मुम्बई में करके दी गयी। स्वयंसेवी संगठन के रूप में 'ग्राहक पंचायत' की स्थापना बी.एम. जोशी द्वारा 1974 में पूणे मे की गयी। उपभोक्ता हितो के संरक्षण में 1986 का अधिनियम भारतीय उपभोक्ता हितों का एक मजबूत और सशक्त हथियार आया। इस कानून ने उपभोक्ता हितों के लिये देश के तीन स्तरों–राष्ट्रीय राज्यीय व स्थानीय पर न्याय के देवी की तरह अपने को खड़ा किया। इस कानून ने अपना लक्ष्य उपभोक्ताओं की शिकायतों के शीघ्र व सस्ते निवारण को रखा। समय–समय पर जरूरत पड़ने पर इन कानून में 1991, 1993 व 2002 में संशोधन किया गया है। वर्तमान में इसमें पुनः संशोधन करके इसको समय के साथ और आधुनिक बनाने की बात की जा रही है

उपभोक्ता अधिकार मानवाधिकार है :–

यदि मानवाधिकार की परिभाषा का अध्ययन किया जाए तो हम उन अधिकारों या हक को मानवाधिकार कहते है जो व्यक्ति को मानव होने के नाते प्राप्त होते है और वे मानव की गरिमा व प्रकृति से जुड़े होते है।[9] इन अधिकारों पर कानूनों, राज्यों, रीति–रिवाजों या किन्ही अन्य प्रकार की संख्याओं का नियन्त्रण नही होता है। यदि हम उपभोक्ता अधिकारों की बात करे तो यह सर्वविदित है कि आज के इस व्यस्त्तम समाज में, तकनीकि युक्त समाज में, खास कर अशिक्षित समाज में राज्यों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों में कार्य करना जरूरी सा हो गया है। इसीलिये राज्यों ने उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिये कानून बनाये है। राज्यों के लिये यह इसलिये जरूरी हो जाता है क्योंकि ये आगे चलकर उनकी (राज्य की) वैधता को मजबूती प्रदान करते हैं। सीधे तौर पर देखा जाय तो उपभोक्ता अधिकारों पर संकट व्यक्ति के जीवन के संकट से भी जुड़ी होती है। यह संकट प्रत्येक मामले में तो नहीं पर कुछ मामलों में अवश्य जीवन के संकट से जुड़ जाता है जैसे स्वास्थ्य, भोजन चिकित्सा जैसे क्षेत्र में आये बाजारीकरण में यदि उपभोक्ता का ख्याल नही रखा जायेगा तो यह व्यक्ति के जीवन को चुनौती दे देगा, अर्थात उपभोक्ता अधिकार ऐसे मामलों में एक मानवाधिकारीय विषय हो जाता है।

उपभोक्ता के पीड़ित होने के कारण–

यदि हमे उपभोक्ताओं के पीड़ित होने के कारणों को जानना है तो उससे पहले यह समझना नितान्त आवश्यक है कि उपभोक्ता बाजारीकरण या वैश्वीकरण के इस युग में कैसे और कहाँ आकर धोखाधड़ी का शिकार होने लगता है यदि हम आर्थिक मामलो में बात करे तो जैसा हम जानते है कि जब भी व्यवसाय शुरू किया जाता है तो उसका भविष्य देखा जाता है कि इसमें लाभ हैं कि नही यदि उस क्षेत्र में लाभ है तो व्यवसाय शुरू किया जाता है। अब जब यह शुरू किया जा रहा तो सबसे पहले उसको क्रियान्वित करते समय ग्राहकों पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है। इस स्तर तक तो ग्राहकों को पूरी प्रगाढ़ता या मजबूती या गम्भीरता के तहत लिया जाता है अर्थात ग्राहक ही भगवान है के तौर पर। अच्छा कुछ समयों तक यह व्यवसाय पूरी तरह सफल रहा व तन्मयता से लाभ की आशा में कार्य करता रहा व ग्राहकों को भी पूरी तरह गम्भीरता से लिया गया। अब एक निश्चित समय सीमा के बाद जब लाभ का अध्ययन किया तो यह पता चला कि यह लाभ क्षेत्र उसके उस लाभ क्षेत्र तक नही पहुँच पाया जिसकी उसने कल्पना की थी। यह 'काल्पनिक लाभक्षेत्र' प्रत्येक व्यवसायी का अलग–अलग हो सकता है। यह कल्पना क्षेत्र इसलिये बनता है क्योंकि समाज का प्रत्येक व्यक्ति अपने से "अच्छी स्थिति"(व्यक्ति अनुसार यह स्थिति अलग–अलग हो सकती है) में जाना चाहता है। जब इस काल्पनिक लाभक्षेत्र में व्यवसायी का 'वास्तविक लाभ' क्षेत्र नहीं पहुँच पाता है तब इसी को पहुँचाने के लिये वह अलग से और प्रयास करता है। धीरे–धीरे इसी लाभ क्षेत्र को बढ़ाने के लिये वह नैतिक रूप से गलत तर्कों का सहारा लेता है। यह कार्य प्रत्येक व्यक्ति अपने–अपने स्तर पर करता है। मूलतः इसी कारणों से ग्राहकों के हितों को नुकसान पहुँचता है। इसी "काल्पनिक लाभक्षेत्र" को पाने के लिये कई व्यवसायी शुरू से ही नैतिक रूप से गलत कार्यो का सहारा लेते हैं। इन प्रक्रियाओ जो कि लोक तान्त्रिक सिद्धान्तों के भी विपरीत है (इसका निर्धारण राज्य करेगा) के तहत प्रत्येंक व्यक्ति एक दूसरे के हितों को प्रभावित करते रहते है, और एक दूसरे को नुकसान भी पहुँचाते रहते हैं।

इसी 'काल्पनिक लाभक्षेत्र' के लिये व्यवसायी राज्य द्वारा बनायी गयी विधियों की खामियाँ ढूढते है तथा उसका लाभ उठाते है। इसके साथ–साथ वे उपभोक्ता की अज्ञानता व कहीं–कही उपभोक्ता को भय, लालच, कमजोरी, समयाभाव इत्यादि का सहारा लेकर के उनको शिकार बनाते हैं। जैसे– यदि आप किसी रेस्तरां में जाये तो आप वहाँ के मीनू कार्ड को पढ़ेगे तो पता चलेगा कि जो डिश आपको दी जायेगी वो किसी अन्य भाषा में लिखा होगा। यहाँ कुछ नामों का उल्लेख किया जा रहा है–

	(डिश नेम)	सरल हिन्दी मे अर्थ	दाम
(i)	रोसेटों अल्जफर्नो	भात और लाल साग मिला हुआ खाना	रू. 375
(ii)	सिनोमिना सुफले	सूजी का हलवा	रू. 175
(iii)	नाचोस विथ सालसा	नमकीन खस्ता	रू. 195

अब एक पढ़ा लिखा व्यक्ति गया रेस्टोरेण्ट में, मीनू कार्ड में देखा रोसेटों अल्जफर्नो डिश बड़ी अच्छी लग रही है जबकि उसे पता नहीं है कि इसमें क्या है। उसने डिश का आर्डर तो कर दिया पर उसे बाद मे पता चल कि इस डिश में तो कुछ विशेष नही है वो ठगा सा महसूस करने लगा। पर करे भी तो क्या करे वह रेस्टोरेण्ट के मालिक से लड़ भी तो नही सकता जबकि उसे गुस्सा तो बहुत आया। यहा आपके पढने लिखने का कोई अर्थ नहीं रहा जाता यहाँ काम आती है आपकी समझदारी कि आप पूछ लेते कि यह डिश कैसे बनेगी व कितनी मात्रा में होगी उपर्युक्त प्रकरण का समाधान दो तरीके से हो सकता है पहला कि दुकानदार खुद बता दे कि इसमें क्या–क्या रहेगा। दूसरा, व्यक्ति खुद पूछ ले। पर सही समाधान यह होगा कि दुकानदार लिखवा दे और व्यक्ति के पूछने पर बताये। यदि वह दोनो का नही करता तो एक प्रकार से वह उपभोक्ता के साथ मजाक कर रहा होता है।

उपभोक्ता हनन समस्या का निदान–

उपभोक्ता की समस्याओं (किसी अन्य समस्या का भी) का हल करने के दो तरीके हो सकते है। पहला तरीका प्रत्यक्ष कार्यवायी व दूसरा तरीका अप्रत्यक्ष कार्यवायी। उपभोक्ता अधिकार एक मानवाधिकार है। प्रत्यक्ष तौर पर यह मानवाधिकार के आर्थिक व सामाजिक अधिकार के आधीन आता है जबकि अप्रत्यक्ष तौर पर यह जीवन के अधिकार अर्थात मानवाधिकार से भी जुड़ा होता है। उपभोक्ता समस्याओं के हल के लिये प्रत्यक्ष तौर पर और अप्रत्यक्ष तौर पर भारत में कार्य बड़े ही अच्छे तरीके से चल रहा है। बस जरूरत है कि इन कार्यो को तेज व प्रभावी बनाया जा साथ ही साथ जिन नयी चीजों की जरूरत हो उसका बिना देरी किये प्रयोग किया जाये। प्रत्यक्ष तौर पर भारत में 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का प्रयोग, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986, उपभोक्ताओं को निश्चित संबद्ध कानूनों के तहत सुनवाई का वैधानिक अधिकार, दिसम्बर 1986, 1991 में उपभोक्ता मामले विभाग की स्थापना, 1992 में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना, 2003 में भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग की स्थापना इत्यादि ऐसे कई अधिनियम पारित किये गये है। परन्तु समस्या का हल केवल कानून बनाने से नहीं होता क्योंकि कानून जितना अधिक होता है उसके तोड़ने के तरीके भी बहुत निकाल लिये जाते है। अतः जरूरी यह है कि कानूनों का तुरन्त पालन करवाया जाय व ऐसी व्यवस्था की जाय कि जिससे ऐसी समस्याये न पैदा हो अगर हो भी तो वह समाज/राज्य के लिये नुकसानदायक न हो अर्थात न के बराबर हो। न के बराबर या पूर्ण समाप्ति की स्थिति लाने के लिये हमे उपभोक्ता संरक्षण के अप्रत्यक्ष तरीके का सहारा लिया जाए जिसका प्रभाव एक लम्बे अन्तराल व पीढी के बाद पता चलेगा। उचित व नैतिक शिक्षा ही वह अप्रत्यक्ष तरीका हो सकता है। भय, तकनीकी, गरीबी उन्मूलन जनसंख्या नियन्त्रण, उचित शिक्षा के साथ संस्कृति का सद्उपयोग करके भी उपभोक्ताओं के अधिकारों को संरक्षित किया जा सकता है। कानून बनाकर भय से, तकनीकी का प्रयोग चीजो को सरल, सर्वसुलभ तथा जागरूकता में प्रयोग करके, गरीबी उन्मूलन से अशिक्षा की समस्या दूर करके, जनसंख्या नियन्त्रण से गुणवत्तापूर्ण शिक्षा व कार्य को बढ़ाकार के, उचित शिक्षा का प्रयोग नैतिकता के साथ–साथ जागरूकता फैलाकर के तथा संस्कृति व धार्मिक शिक्षा का सद्उपयोग (अर्थात संतोष परमं सुखं की भावना को बढ़ाना, गलत कार्यो को नैतिकता व पाप–पुण्य की कसौटी पर रखना) करके भी पुरजोर इस समस्या को जड़ से खत्म किया जा सकता है। नैतिकता की पुरजोर भावना पीढ़ी दर पीढ़ी तेजी व मजबूती से फैलाया जाय इसमें धर्म का भी सहारा लिया जाय। इसका प्रयोग वहाँ होगा जैसे यदि कोई शिक्षित व्यक्ति किसी उपभोक्ता हनन के मामले को उठाता है और सेवाप्रदाता साठ–गॉठ करके मामला खत्म करना चाहता है तो यहाँ व्यक्ति नैतिकता व धर्म का सद्उपयोग करके ही अपने को अनुचित कार्य करने से रोक पायेगा। इसके साथ–साथ हमें उपभोक्ताओं के इसी केसो को प्रचारित किया जाय जिस क्षेत्र में जिस प्रकृति का केस ज्यादा हो वहाँ वह केस प्रचारित है। समस्या समाधान के लिए करने की प्रवृत्ति को

बढ़ावा देना व उसे अर्थात बहस को सम्मान की नजर से देखने की भावना पैदा किया जाय, वस्तुओं व सेवाओ का विवरण स्थानीय भाषा या मातृभाषा मे किया जाय। अंतिम रूप से हम कह सकते है कि उपभोक्ता हनन के मामलों को रोकने के लिये हमे गाँधी के उन विचारों के तहत कार्य करना होगा जिसमें उन्होंने कहा है कि "एक उपभोक्ता/ग्राहक" हमारे परिसर का एक महत्वपूर्ण दर्शक होता है वह हमारे ऊपर निर्भर नही होता बल्कि हम उसक उपर निर्भर होते है। वह हमारे कार्य में बाधक न होकर कार्य का उद्देश्य होता है। वह हमारे व्यवसाय में बाहरी व्यक्ति न होकर व्यवसाय का एक अंग है। हम उसकी सेवा नही कर रहे है बल्कि वह हमे ऐसा करने का सौभाग्य प्रदान कर रहा है।'' उपभोक्ताओं की समस्याओं को कानून द्वारा हल किया जा सकता है पर खत्म नहीं। नैतिकता व जागरूकता का स्तर बढ़ा करके ही इसको खत्म किया जा सकता है जिसमें कानून सहयोगी बन सकता है। भारत मे उपभोक्ता अधिकारों के लिये उनके संरक्षण के साथ–साथ जागरूकता बढ़ाकर भी उपभोक्ता को सुरक्षित करने का प्रयास किया जा रहा है। परन्तु आज जरूरत है कि इस कार्य में उचित शिक्षा, नैतिकता व धर्म का भी सहारा लिया जाय।

सन्दर्भ ग्रन्थ

(i) Https://hi.M.wikipedia.org/wiki/उपभोक्ता

(ii) Https://sol.du.ac.in/mod/book/view.php?id=1475&chapterid=139region/main

(iii) Https://hi.m.wikipedia.org/wiki/उपभोक्ता= संरक्षण

(iv) पी0शिवप्रकाशन और राजमोहन, कंज्यूमर इम्पावरमेण्टः राइट्ज एण्ड रिस्पां सबिलिटी कनिष्का पब्लिसर्स न्यू देल्ही, 2001

(v) गावा. ओ.पी. भारतीय राजनीतिक विचांरक पृष्ठ 37–60 प्रकाशक मयूर पेपर बैंक 2008

(vi) एन.सी.र.आर.टी. मध्यकालीन भारतः चन्द्रा सतीश

(vii) भारत सरकार, उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986, उपभोक्ता मामले मन्त्रालय, न्यू दिल्ली 1990

(viii) Https://hi.m.wikipedia.org/wiki/उपभोक्ता= संरक्षण

(ix) डा0 अग्रवाल, एच.ओः मानव अधिकारः पृष्ठ संख्या 2 सी.एल.ए.पब्लिकेशन्स इलाहाबाद 2012

(x) गार्बा ओ0पी0 राजनीति सिद्वॉत की मूल संकल्पनाये. स्कालर टेकप्रेस गुडगाव हरियाणा 2014

(xi) गांधी महात्माः हिन्दस्वराज

(xii) ccrc.in/index.phd