उपभोक्ता संरक्षण कानून

प्रकाशक
'न्याय सदन'
झारखण्ड राज्य विधिक सेवा प्राधिकार
डोरण्डा, राँची

उपभोक्ता संरक्षण कानून

प्रकाशक :

'न्याय सदन'

झारखंड राज्य विधिक सेवा प्राधिकार

डोरण्डा, राँची

उपभोक्ता संरक्षण कानून

भारतीय संविधान के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को शोषण, मिलावटी वस्तुओं और सेवाओं की कमी से संरक्षण देने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य है, कि प्रत्येक उपभोक्ता को शीघ्र व सरल तरीकों से कम धन खर्च करके न्याय मिल सके।

उपभोक्ता फोरम वस्तु की कीमत और कार्यवाही का कारण पैदा होने के स्थान के आधार पर तीन प्रकार के होते हैं

1. जिला उपभोक्ता फोरम

प्रत्येक जिले में उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम का गठन किया गया है। उपभोक्त द्वारा 20 लाख तक की कीमत की क्षतिपूर्ति का दावा जिला उपभोक्ता फोरम में शिकायत करके किया जा सकता है।

❖ जिला उपभोक्ता फोरम का एक अध्यक्ष होता है एवं दो सदस्य होते हैं। जिनमें से एक महिला सदस्य एवं एक पुरूष सदस्य का होना अनिवार्य है।

2. राज्य उपभोक्ता कमीशन

राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन प्रत्येक राज्य में होता है। जब वस्तु की कीमत, सेवा अथवा प्रतिकर (मुआवजा) 20 लाख से 1 करोड़ रूपये तक हो तो, राज्य उपभोक्ता कमीशन में शिकायत कर सकते हैं।

3. राष्ट्रीय उपभोक्ता कमीशन

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन का

क्षेत्राधिकार 1 करोड़ रूपये से अधिक मूल्य की वस्तु, सेवा या प्रतिकर (मुआवजा) के लिये होता है।

शिकायत कहाँ दर्ज कराई जा सकती है

- ❖ जहाँ पर वाद का कारण पैदा हुआ हो।
- ❖ जहाँ दूसरा पक्ष रहता हो।
- ❖ जहाँ दूसरा पक्ष अपना व्यवसाय करता हो।

शिकायत कौन व्यकित कर सकता है

कोई भी उपभोक्ता जब कोई सामान खरीदता है, और उसमें खराबी या कमी होने के कारण उसका नुकसान होता है, या कोई सेवा उपलब्ध कराने के लिये उसे फीस देता है और उस सेवा में कमी होती है, तो उपभोक्ता, उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज करवा सकता है या दावा दायर कर सकता है।

यद्यपि अधिनियम में डाक्टर, वकील आदि का उल्लेख नहीं है। परन्तु जब ऐसे व्यावसायिक व्यक्तियों को पैसा देकर सेवा प्राप्त की जाती है, और उसमें कमी होने के कारण नुकसान होता है, तो उसके विरूद्ध भी उपभोक्ता फोरम में शिकायत की जा सकती है।

शिकायत के लिए आवेदन पत्र कौन दे सकता है

1. कोई भी उपभोक्ता।
2. कोई भी उपभोक्ता संघ जो कि भारतीय कम्पनीज अधिनियम 1956 के अन्तर्गत रजिस्टर्ड हो।
3. राष्ट्रीय अथवा राज्य सरकार।
4. कई उपभोक्ताओं के समान हित के लिए कोई एक या अधिक उपभोक्ता।

शिकायत में निम्नलिखित सूचनाएँ होनी चाहिए

1. शिकायतकर्ता का नाम और पता।
2. दूसरे पक्ष का नाम और पता।

आरोपों के समर्थन में निम्नलिखित दस्तावेजों का होना आवश्यक है

1. कोई भी सामान या वस्तु खरीदने की पक्की रसीद पूर्ण विवरण सहित।
2. वारण्टी कार्ड की छाया प्रति।
3. शिकायतकर्ता द्वारा मांगा गया प्रतिकर (मुआवजा)।
4. शिकायतकर्ता या उसके एजेन्ट द्वारा शिकायती प्रार्थना पत्र पर नाम, पता व हस्ताक्षर।

इस अधिनियम के अन्तर्गत शिकायत करने का तरीका अत्यन्त सरल है। कोई भी उपभोक्ता शिकायतकर्ता के रूप में स्वयं या अपने प्रतिनिधि द्वारा शिकायत कर सकता है।

शिकायत डाक द्वारा भी भेजी जा सकती है। शिकायत करने के लिये कोई शुल्क नहीं देना होता है और न ही किसी वकील की आवश्यकता होती है। शिकायतकर्ता स्वयं अपना पक्ष प्रस्तुत कर सकता है।

उपभोक्ता के अधिकार

जब वस्तु में दोष या सेवा में कमी सिद्ध हो जाती है, तब उपभोक्ता को निम्नलिखित अधिकार होते हैं –

1. दोष वाली वस्तु के बदले दोष रहित नई वस्तु लेना, या
2. वस्तु या सेवा के लिये दिया गया पैसा वापस लेना, या
3. नुकसान या क्षति के लिये प्रतिकार (मुआवजा) लेना,

या

4. उपभोक्ता द्वारा खरीदे गये सामान या वस्तु के कारण हुई मानसिक क्षति का भी दावा कर सकता है।

शिकायत करने की समय सीमा

उपभोक्ता द्वारा वस्तु में दोष पाए जाने या सेवा से नुकसान होने के 2 साल के भीतर शिकायत की जा सकती है। परन्तु फोरम इसके बाद भी शिकायत करने की अनुमति दे सकता है, अगर देरी का कारण उचित हो।

अपील

जिला उपभोक्ता फोरम के विरुद्ध अपील राज्य उपभोक्ता कमीशन में, राज्य उपभोक्ता कमीशन के विरुद्ध अपील राष्ट्रीय उपभोक्ता कमीशन में की जाती है। और राष्ट्रीय उपभोक्ता कमीशन के विरुद्ध अपील उच्चतम न्यायालय में की जाती है। अपील आदेश के तीस दिन के भीतर की जा सकती है। अपील के साथ आदेश की प्रमाणित छाया प्रति भी लगाना जरूरी है।

खाद्य पदार्थों में मिलावट (रोकथाम और निवारण) अधिनियम 1954

मिलावटी खाद्य पदार्थ क्या हैं

- ❖ विक्रेता द्वारा बेचा गया कोई खाद्य पदार्थ जो कि खरीदार की आशा से कम प्रकृति, गुण या महत्व का हो।
- ❖ अगर पदार्थ में कोई मिलावट हो जो कि उसके गुण, महत्व को प्रभावित करे या जिससे कोई हानि होती हो।
- ❖ अगर कोई सस्ता पदार्थ उस खाद्य पदार्थ में मिलाया गया हो जिससे गुण और महत्व में कमी हो तथा वह हानिकारक हो।
- ❖ अगर कोई पदार्थ अस्वच्छ अवस्था में तैयार, पैक या रखा गया है, जिसमें वह गंदा या रोगमुक्त हो।
- ❖ अगर पदार्थ में कोई भी ऐसी सामग्री है, जिसके कारण वह मनुष्यों द्वारा खाने योग्य न हो।
- ❖ अगर पदार्थ किसी रोगी पशु से लिया गया हो।
- ❖ अगर पदार्थ में किसी प्रकार का विष या कोई हानिकारक वस्तु मिली हो, जो स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो।
- ❖ जिस डिब्बे में पदार्थ रखा गया हो, अगर वह डिब्बा किसी ऐसी चीज से बना है, जिससे वह पदार्थ जहरीला या स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो जाये।
- ❖ अगर पदार्थ में प्रतिबंधित रंग या अनुमति से अधिक मात्रा में रंग मिलाया गया हो।

- ❖ अगर पदार्थ का गुण, महत्व या उसकी शुद्धता तय किये गये मानक से कम है।

दूध में पानी की मिलावट खाद्य पदार्थ में मिलावट के अन्तर्गत आती है।

निम्नलिखित परिस्थितियों में खाद्य पदार्थों को गलत नाम देना माना जायेगा

- ❖ अगर उसका नाम किसी दूसरे पदार्थ से ऐसे मेल खाता हो कि ग्राहक को धोखा हो जाए।
- ❖ अगर झूठ बोलकर उस पदार्थ को विदेशी बताया गया हो।
- ❖ अगर वह किसी और पदार्थ के नाम से बेचा जाए।
- ❖ अगर उसमें किसी भी प्रकार का बदलाव करके उसको ज्यादा मूल्य का दिखाया जाए।
- ❖ अगर उसके लेबल पर पैकेट के अन्दर की वस्तुओं का विवरण न दिया गया हो या गलत विवरण दिया गया हो।
- ❖ अगर उसका लेबल किसी झूठे व्यक्ति या कम्पनी द्वारा बनाये जाने के बारे में बताता हो।
- ❖ अगर वह पोषक आहार के रूप में बनाया गया हो और उसका लेबल उसमें प्रयोग की गई सामग्रियों के बारे में न बताता हो।
- ❖ अगर उसमें कोई भी बनावटी रंग, खुशबू या स्वाद का प्रयोग हुआ हो, जिसके बारे में लेबल पर न लिखा गया हो।
- ❖ अगर उसका लेबल इस अधिनियम के अन्दर बनाये गये नियमों के अनुसार न हो।

खरीदार (उपभोक्ता) के अधिकार

इस अधिनियम के अन्दर खरीदार या खरीदारों का संघ किसी भी खाद्य पदार्थ को सरकारी प्रयोगशाला में जाँच करवा सकता है जिसके लिए उसको निर्धारित फीस देनी पड़ेगी। जाँच में अगर खाद्य पदार्थ में किसी भी प्रकार की मिलावट पायी गई, तो खरीदार या खरीदार संघ जाँच के लिए दी गई फीस वापस पाने का हकदार है।

अपराध और सजा

किसी भी मिलावटी पदार्थ जो कि स्वास्थ्य और शुद्धता के लिए हानिकारक हो उसके आयात करने, बनाने, रखने, बेचने या बांटने से प्रतिकूल असर हो।

यदि खाद्य निरीक्षक को उस खाद्य पदार्थ के नमूने लेने और उसके विरूद्ध विभागीय कार्यवाही करने से रोका जाए।

किसी भी खाद्य पदार्थ के लिए झूठी वारण्टी देना।

उपरोक्त अपराधों के लिए कम से कम 6 माह और अधिकतम 3 वर्ष तक का कारावास और कम से कम 1000 रूपये का जुर्माना भी हो सकता है।

प्रकाशक

'न्याय सदन'

झारखण्ड राज्य विधिक सेवा प्राधिकार

डोरण्डा, राँची

फोन : 0651–2481520, 2482392 फैक्स : 0651–2482397

ई–मेल : jhalsaranchi@gmail.com

वेबसाइट : http://www.jhalsa.nic.in