
RIICO
GROW WITH RAJASTHAN
missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER
ARJUN BATCH
10th SST ECONOMICS
उपभोक्ता अधिकार
CONSUMER RIGHTS OUR RIGHTS
SAFE
FAIR
AWARE
Better Choices Stronger Consumers
QUALITY
SAFETY
RIGHTS
VALUE
SERVICE
CONSUMER PROTECTION
CHAPTER 05 || PART - 03
16 SEPTEMBER 2026 || 06:00 PM
Jagruk Upbhokta Sashakt Bharat
ECONOMICS
A BRIGHTER TOMORROW

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER

आज क्या पढेंगे ?

1. उपभोक्ता शिकायतों का आधुनिकीकरण
2. उपभोक्ता अधिकारों के लिए सरकारी सहायता
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-1986



उपभोक्ता शिकायतों का आधुनिकीकरण

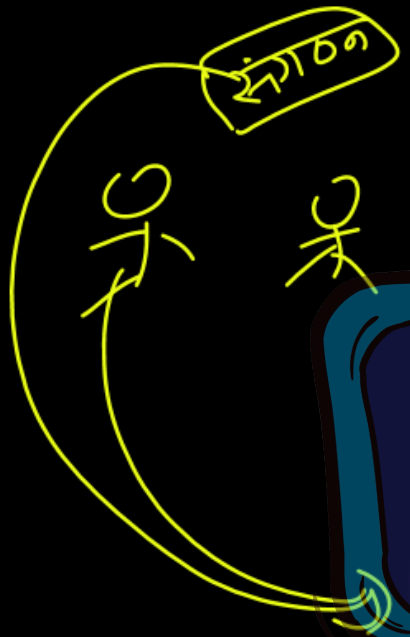


1. ऑनलाइन शिकायतें
2. मामले की कार्यवाही हेतु वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग
3. सामूहिक वाद दायर करने का विकल्प

प्रतिनिधित्व

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER



5. प्रतिनिधित्व का अधिकार

उपभोक्ताओं को उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में प्रतिनिधित्व करने का अधिकार है।



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

उपभोक्ता मंच और परिषदें

☛ उपभोक्ता आंदोलन के माध्यम से गठित।

☛ कार्य

✧ उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में मामले दर्ज करने में उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन।

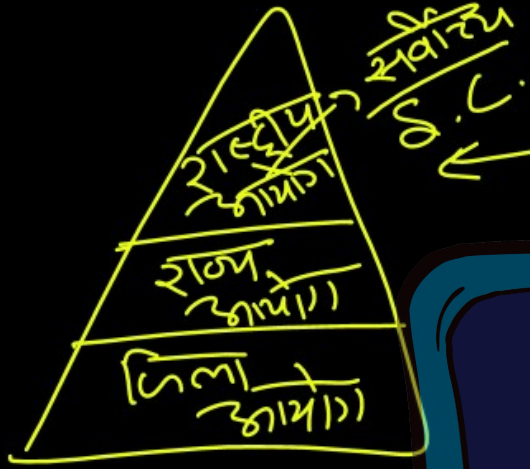
→ मामले सुनते हैं।

जागरूकता, सुरक्षा

→ निर्णय नहीं देते हैं।

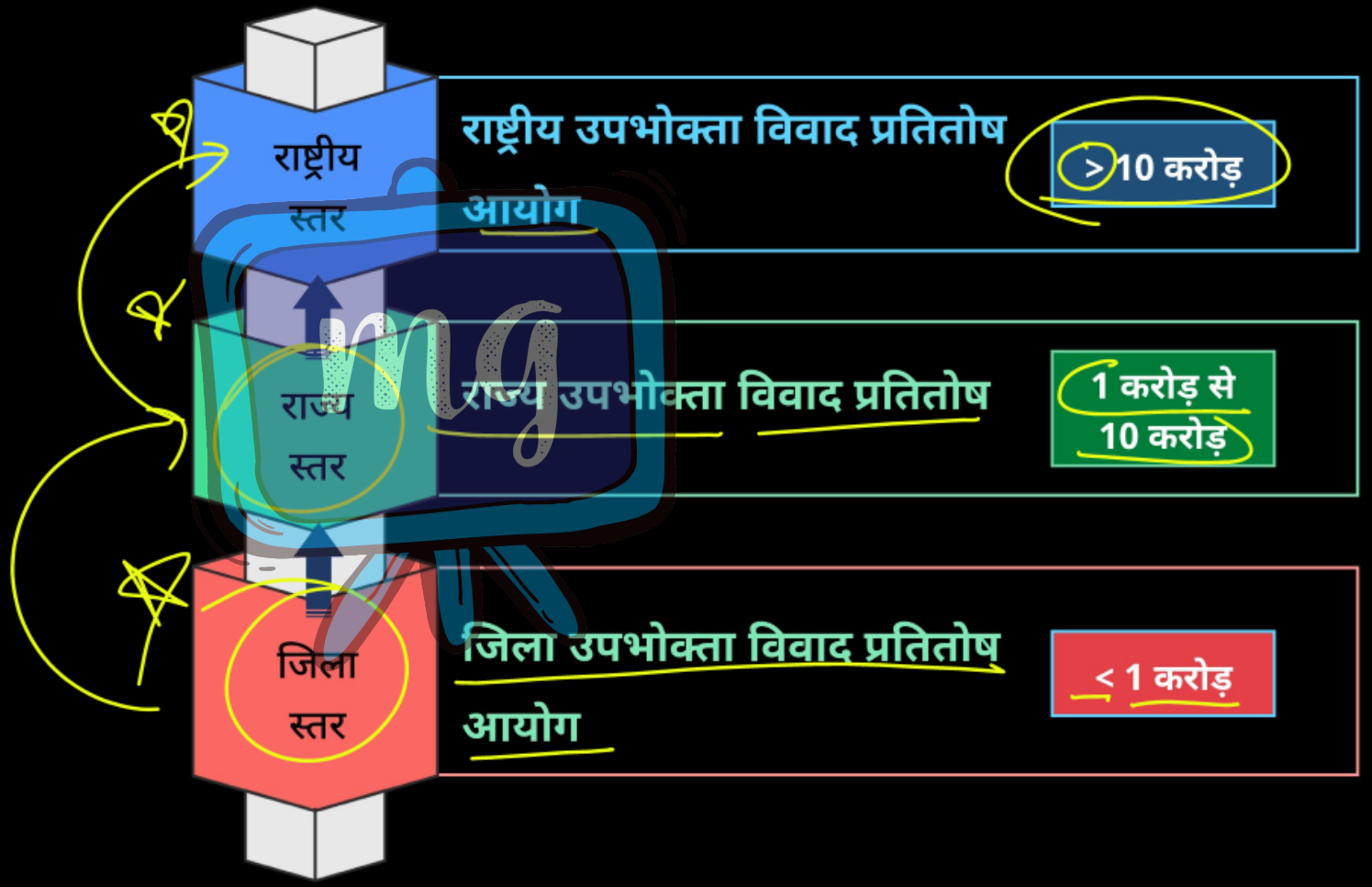
RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER



- इन आयोगों में व्यक्तिगत उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व।
- (कुछ अवसरों पर)
- सरकारी सहायता से उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाना।

जिला → 1 करोड़ या कम
राज्य → 1 करोड़ से 10 करोड़
राष्ट्रीय → 10 करोड़ या अधिक

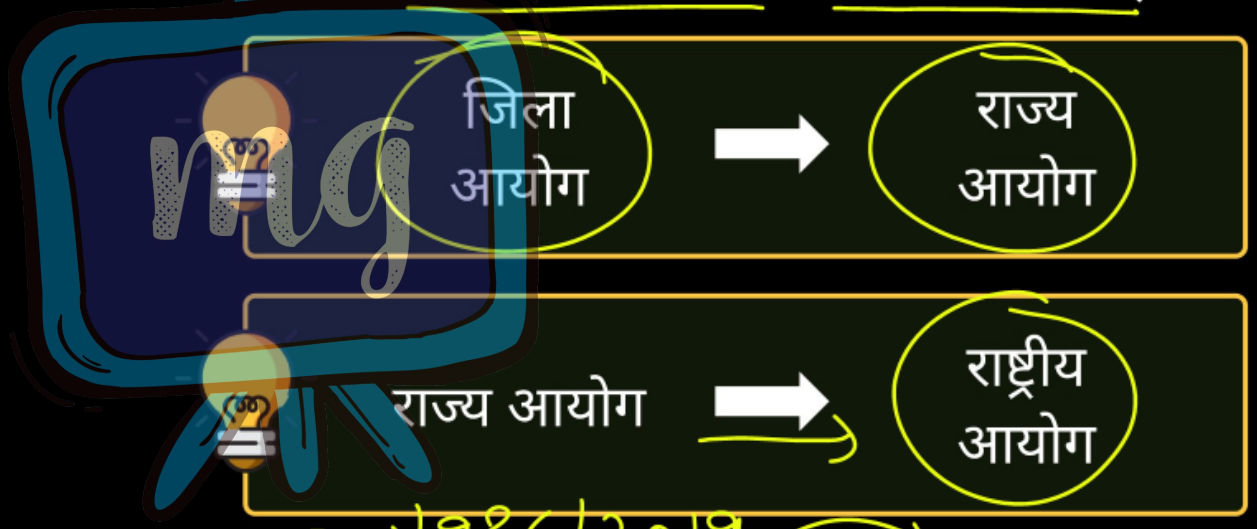

राष्ट्रीय स्तर
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
>10 करोड़
राज्य स्तर
राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
1 करोड़ से 10 करोड़
जिला स्तर
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
< 1 करोड़

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

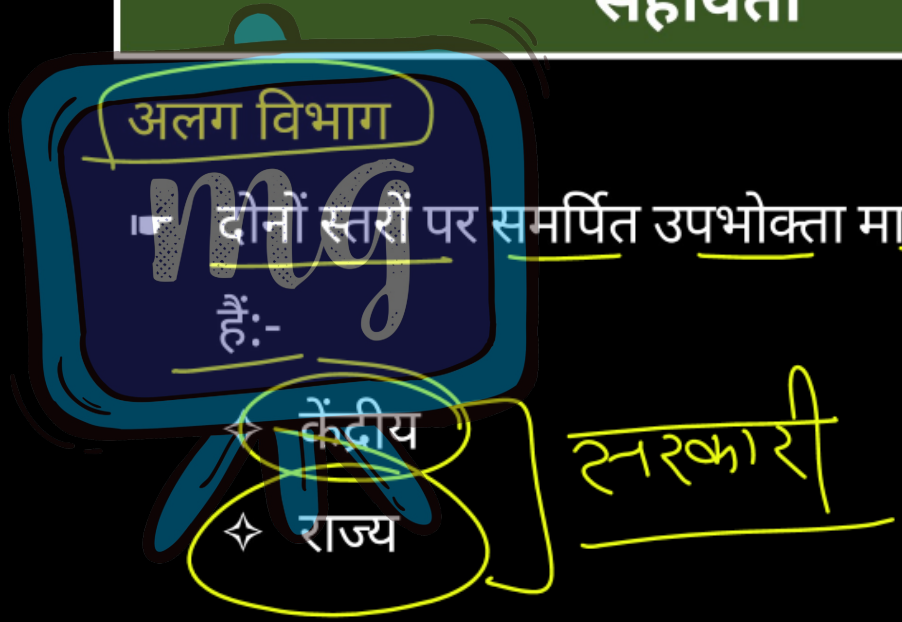
अपील प्रक्रिया

- उपभोक्ता खारिज मामलों में अपील कर सकते हैं



- अधिनियम उपभोक्ताओं को CDRCs में स्वयं प्रतिनिधित्व की अनुमति देता है।

उपभोक्ता अधिकारों के लिए सरकारी सहायता



- दोनों स्तरों पर समर्पित उपभोक्ता मामले विभाग मौजूद

जागरूकता अभियान

लक्ष्य

- उपभोक्ताओं को कानूनी अधिकारों और संरक्षण की प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना।



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

तरीकें



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

24 dec
राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-1986 (COPRA)

इसने उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए 3-स्तरीय अर्ध-न्यायिक प्रणाली स्थापित की।

- राष्ट्रीय आयोग
- राज्य आयोग
- जिला आयोग

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

COPRA संशोधन (2019)

- उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत किया
  - ऑनलाइन खरीदारी को शामिल करता है।
  - सेवा प्रदाताओं/निर्माताओं को कमियों के लिए उत्तरदायी बनाता है।
  - विवाद निपटारे के लिए मध्यस्थता को प्रोत्साहित करता है।

सुविधा. मंच/परिषद्

ISI और AGMARK

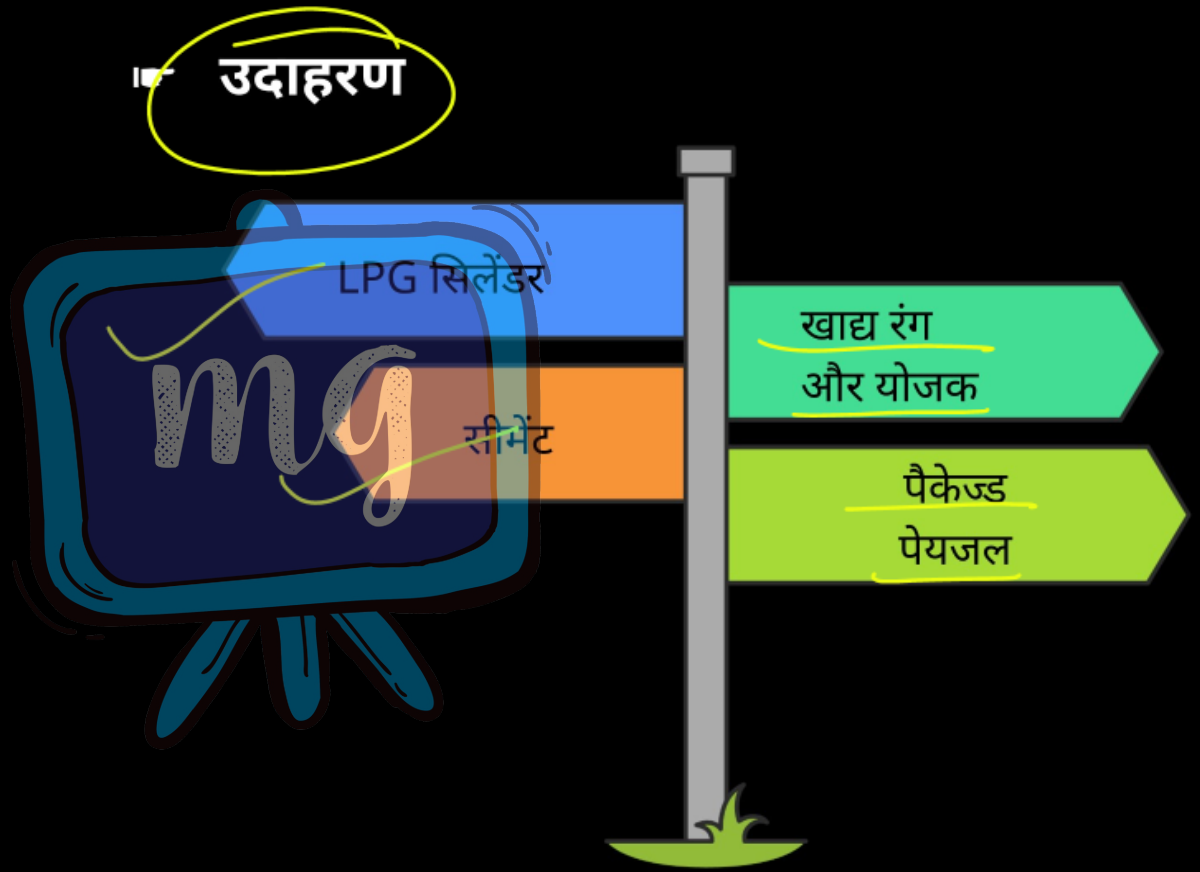
- ये प्रमाणन चिह्न हैं।
- सभी के लिए अनिवार्य नहीं।
- उपभोक्ता के स्वास्थ्य और सुरक्षा को प्रभावित करने वाले उत्पादों के लिए अनिवार्य।



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

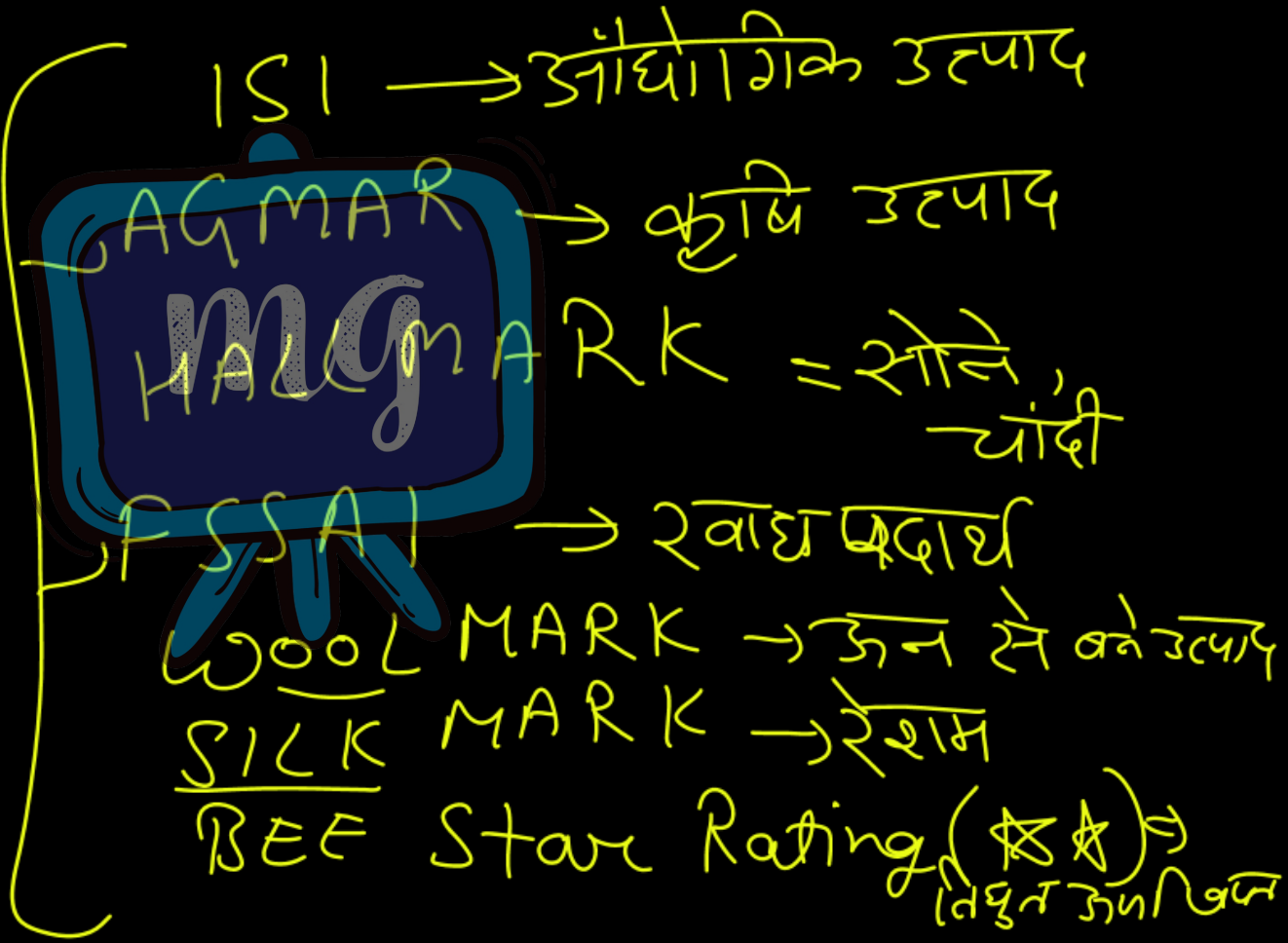
missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER

उदाहरण



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER




उपभोक्ता आंदोलन को
आगे बढ़ाना

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER

☛ भारत में 24 दिसंबर को “राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस” के रूप में मनाया जाता है।



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER



- केवल कुछ ही सुव्यवस्थित हैं
- धीमा और महँगा
- उचित दस्तावेजों का अभाव
- जागरूकता का अभाव
- विनियमों का पालन नहीं

भारत में उपभोक्ता आंदोलनों की चुनौतियाँ

- भारत में अनेक उपभोक्ता समूह हैं।
- केवल कुछ ही सुव्यवस्थित और प्रभावी हैं।
- उपभोक्ता शिकायतों के लिए मुआवजा माँगना हो सकता है:-



धीमा



महँगा



कानूनी सहायता की आवश्यकता

- उपभोक्ताओं के पास अपने दावों के समर्थन में अक्सर उचित रसीदें या दस्तावेज नहीं होते।
- अधिकारों के प्रति उपभोक्ता जागरूकता बढ़ रही है, लेकिन यह धीमी प्रक्रिया है।
- उपभोक्ताओं और श्रमिकों की रक्षा करने वाले कानून हमेशा प्रभावी ढंग से लागू नहीं होते।

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan®
LET'S LEARN TOGETHER

- बाजार विनियमों का सही ढंग से पालन नहीं होता।
- प्रगति के बावजूद भारत में उपभोक्ता आंदोलन बाधाओं का सामना करता है।



बेहतर उपभोक्ता संरक्षण के कदम



1. उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि
2. अधिक प्रभावी प्रतितोष प्रणाली
3. कानूनों का कड़ा क्रियान्वयन