
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 - 04
17 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 आंदोलन
2. अभ्यास प्रश्न



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER



उपभोक्ता आंदोलन को आगे बढ़ाना

mg

RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

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

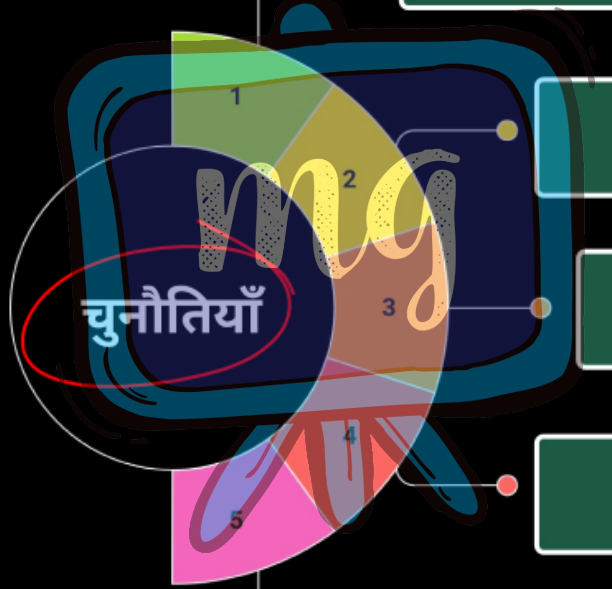
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

क्यों ?



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:-



- 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

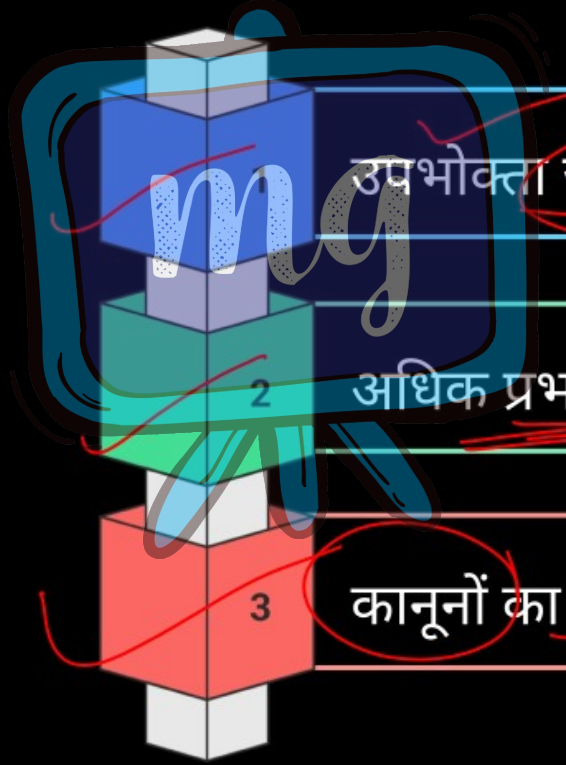
- बाजार विनियमों का सही ढंग से पालन नहीं होता।
- प्रगति के बावजूद भारत में उपभोक्ता आंदोलन बाधाओं का सामना करता है।



RIICO
GROW WITH RAJASTHAN

missiongyan
LET'S LEARN TOGETHER

बेहतर उपभोक्ता संरक्षण के कदम



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

अभ्यास प्रश्न

1 बाज़ार में नियमों तथा विनियमों की आवश्यकता क्यों पड़ती है? कुछ उदाहरणों के द्वारा समझाएँ।

उत्तर : उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए नियम और विनियम आवश्यक हैं।

उदाहरण :

- व्यापारी निर्धारित मात्रा से कम तौलते हैं।
- मिलावटी या दोषपूर्ण वस्तुएँ बेचना।
- विज्ञापनों में झूठे दावे करना
- कानूनी चुनौती मिलने तक सिगरेट कंपनियों ने धूम्रपान के स्वास्थ्य-जोखिमों को नकारा।

अभ्यास प्रश्न

2 भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत किन कारणों से हुई? इसके विकास के बारे में पता लगाएँ।

उत्तर :

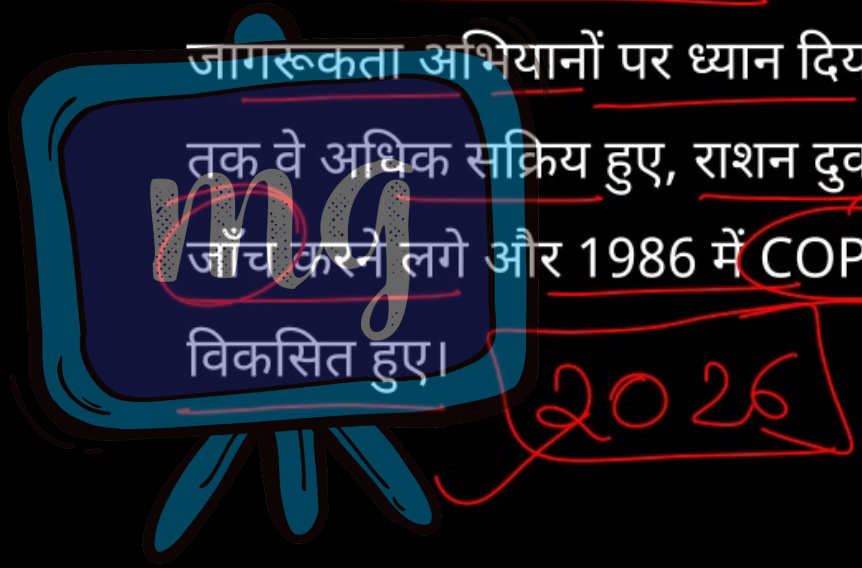
☛ उपभोक्ता आंदोलन की उत्पत्ति इन कारणों से हुई:

- ✧ खाद्य कमी (मिलावट)
- ✧ जमाखोरी और कालाबाजारी
- ✧ खाद्य पदार्थों और तेल में मिलावट

गुणवत्ता मानकों

अभ्यास प्रश्न

- शुरुआत में (1960 के दशक में) उपभोक्ता समूहों ने जागरूकता अभियानों पर ध्यान दिया। 1970 के दशक तक वे अधिक सक्रिय हुए, राशन दुकानों में कदाचार की जाँच करने लगे और 1986 में COPRA के साथ आगे विकसित हुए।



अभ्यास प्रश्न

3 दो उदाहरण देकर उपभोक्ता जागरूकता की ज़रूरत का वर्णन करें।

उत्तर :

उपभोक्ता जागरूकता शोषण से बचने में मदद करती है।

उदाहरण :

- बेबी मिल्क जैसे झूठे विज्ञापनों से उपभोक्ताओं का भ्रमित होना।
- जागरूकता के अभाव में लोगों द्वारा एक्सपायर्ड या महँगे उत्पाद खरीदना।

अभ्यास प्रश्न

4 कुछ ऐसे कारकों की चर्चा करें, जिनसे उपभोक्ताओं का शोषण होता है?

उत्तर :

- झूठे या भ्रामक विज्ञापन
- दोषपूर्ण और मिलावटी वस्तुएँ
- MRP से अधिक कीमत वसूलना
- जागरूकता का अभाव
- उपभोक्ता कानूनों का कमजोर क्रियान्वयन

अभ्यास प्रश्न

5 उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के निर्माण की ज़रूरत क्यों पड़ी?

उत्तर :

शोषण और अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध कानूनी सुरक्षा देना तथा व्यवस्थित प्रतितोष प्रणाली के माध्यम से उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना।

अभ्यास प्रश्न

6 अपने क्षेत्र के बाज़ार में जाने पर उपभोक्ता के रूप में अपने कुछ कर्त्तव्यों का वर्णन करें।

उत्तर :

- MRP और समाप्ति तिथि जाँचना
- बिल प्राप्त करना
- उत्पाद की गुणवत्ता और ISI या Agmark जैसे प्रमाणन जाँचना
- अनचाही खरीदारी के लिए मजबूर होने से इंकार करना
- अनुचित प्रथाओं की स्थिति में शिकायत दर्ज करना

अभ्यास प्रश्न

7 मान लीजिए, आप शहद की एक बोतल और बिस्किट का एक पैकेट खरीदते हैं। खरीदते समय आप कौन-सा लोगो या शब्द चिह्न देखेंगे और क्यों?

उत्तर : उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों को पूरा करता है, यह सुनिश्चित करने के लिए Agmark और ISI देखें।

8 भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा किन कानूनी मानदंडों को लागू करना चाहिए?

उत्तर :

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (COPRA), 1986
- उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों का गठन (जिला, राज्य, राष्ट्रीय)
- 2019 के संशोधन जिनमें ई-कॉमर्स और मध्यस्थता शामिल
- शासन में पारदर्शिता हेतु सूचना का अधिकार अधिनियम (RTI)

अभ्यास प्रश्न

9 उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों को बताएँ और प्रत्येक अधिकार पर कुछ पंक्तियाँ लिखें।

उत्तर :

1. सुरक्षा का अधिकार – खतरनाक वस्तुओं/सेवाओं से सुरक्षा।
2. सूचना पाने का अधिकार – उत्पाद विवरण (कीमत, समाप्ति तिथि, सामग्री) तक पहुँच।
3. चयन का अधिकार – उत्पादों/सेवाओं को चुनने की स्वतंत्रता।

अभ्यास प्रश्न

4. सुने जाने का अधिकार – शिकायत उठाना और समाधान की अपेक्षा करना।
5. प्रतितोष का अधिकार – क्षति या हानि के लिए मुआवजा।
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार – अधिकारों और जिम्मेदारियों के प्रति जागरूकता।

अभ्यास प्रश्न

10 उपभोक्ता अपनी एकजुटता का प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं?

उत्तर :

- उपभोक्ता मंचों और क्लबों का गठन या उनमें शामिल होना
- जागरूकता अभियानों में भाग लेना
- सामूहिक रूप से शिकायतें दर्ज करना

अभ्यास प्रश्न

11 भारत में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति की समीक्षा करें।

उत्तर :

- प्रगति : 2000 से अधिक उपभोक्ता समूह मौजूद हैं। COPRA 1986 लागू हुआ, कानूनी प्रतितोष प्रणाली बनी।
- चुनौतियाँ : केवल 50–60 समूह ही अच्छी तरह काम करते हैं, कानूनी प्रक्रिया धीमी, महँगी और अक्सर वकील-निर्भर है।
- COPRA संशोधन 2019 ने प्रणाली में सुधार किया, लेकिन जागरूकता अब भी सीमित है।

12 | निम्नलिखित को सुमेलित करें-

(i) एक उत्पाद के घटकों का विवरण	(क) सुरक्षा का अधिकार
(ii) एगमार्क	(ख) उपभोक्ता मामलों में संबंध
(iii) स्कूटर में खराब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	(ग) अनाजों और खाद्य तेल का प्रमाण
(iv) जिला उपभोक्ता आयोग विकसित करने वाली एजेंसी	(घ) उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
(v) फूड फोर्टिफिकेशन	(ङ) सूचना का अधिकार
(vi) उपभोक्ता इंटरनेशनल	(च) वस्तुओं और सेवाओं के लिए मानक
(vii) भारतीय मानक ब्यूरो	(छ) खाद्य पदार्थ में मुख्य पोषक तत्वों को मिलाना

13 | सही या गलत बताएँ ।

(i) कोपरा केवल सामानों पर लागू होता है।



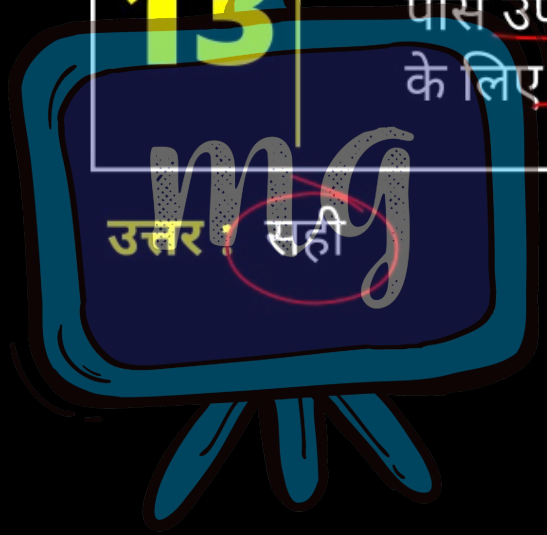
COPRA

वस्तु / सेवा

(1986) (2017)

अभ्यास प्रश्न

13 (ii) भारत विश्व के उन देशों में से एक है, जिसके पास उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण के लिए विशिष्ट प्राधिकारण हैं।



उत्तर : सही

अभ्यास प्रश्न

13 (iii) जब उपभोक्ता को ऐसा लगे कि उसका शोषण हुआ है, तो उसे जिला उपभोक्ता आयोग में निश्चित रूप से मुकद्दमा दायर करना चाहिए।



उत्तर : सही

13 (iv) जब अधिक मूल्य का नुकसान हो, तभी उपभोक्ता आयोग में जाना लाभप्रद होता है।



13 | (v) हॉलमार्क, आभूषणों की गुणवत्ता बनाए रखनेवाला प्रमाण है।



अभ्यास प्रश्न

13 (vi) उपभोक्ता समस्याओं के निवारण की प्रक्रिया अत्यंत सरल और शीघ्र होती है।



अभ्यास प्रश्न

13 (vii) उपभोक्ता को मुआवजा पाने का अधिकार है, जो क्षति की मात्रा पर निर्भर करती है।

