अध्याय-5 | उपभोक्ता अधिकार

Worksheet-2

Under CSR Support by ipca | Foundation
missiongyan

JINENDER SONI
Founder, MISSION GYAN

बहुविकल्पी प्रश्न

1. **नकली वस्तुएँ, मिलावट तथा उच्च कीमतें क्या कहलाती हैं?**
   (अ) उपभोक्ता का पथ-प्रदर्शन (ब) काला-बाजारी
   (स) उपभोक्ता का शोषण (द) जमा-खोरी

2. **वह उपभोक्ताओं का निर्धारित अधिकार कौन-सा नहीं है, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत लागू किया गया हैं?**
   (अ) सुरक्षा का अधिकार (ब) कम राशि में वस्तु लेने का अधिकार
   (स) चयन का अधिकार (द) सूचना पाने का अधिकार

3. **भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कब मनाया जाता है-**
   (अ) 24 सितम्बर (ब) 24 नवम्बर
   (स) 24 अक्टूबर (द) 24 दिसम्बर

4. **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम कब बनाया गया था?**
   (अ) सन् 1976 में (ब) सन् 1986 में
   (स) सन् 1968 में (द) सन् 1982 में

5. **किस वर्ष में भारत में उपभोक्ता आन्दोलन का उदय हुआ?**
   (अ) 1980 के दशक में (ब) 1970 के दशक में
   (स) 1940 के दशक में (द) 1960 के दशक में

6. **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम सन् 1987 में जब लागू किया गया था तब कौन-सा/से राज्यों में इसे लागू नहीं किया जा सका था?**
   (अ) पंजाब (ब) पंजाब तथा जम्मू-कश्मीर
   (स) जम्मू-कश्मीर (द) मेघालय

7. **विश्व का सर्वप्रथम उपभोक्ता आंदोलन कहाँ हुआ था?**
   (अ) पेरिस (ब) यूनेस्को
   (स) भारत (द) इंग्लैंड

8. **प्रत्येक वर्ष उपभोक्ता दिवस कब मनाया जाता है?**
   (अ) 18 मार्च (ब) 21 मार्च
   (स) 25 मार्च (द) 15 मार्च

9. **एगमार्क का चिह्न किन वस्तुओं पर लगाया जाता है?**
   (अ) अंडे से बनी सभी खाद्य वस्तुओं पर (ब) दवाइयों पर
   (स) खेती के उत्पादनों पर (द) मिठाइयों पर

मिशन ज्ञान
पढ़ें जब चाहें, जहां चाहें, जैसे चाहें!
100% FREE!
VIDEO COURSES | QUIZ | PDF | TEST SERIES

10. उपभोक्ता संरक्षण के लिए सरकार ने कौन-सी नीति अपनाई है?

(अ) पंचस्तरीय नीति (ब) कानूनी संरक्षण

(स) न्यायपूर्ण नीति (द) त्रिस्तरीय नीति

रिक्त स्थान

11. एगमार्क _____ वस्तुओं के लिए प्रामाणिक चिह्न है।

12. हानि हेतु हम _____ के अंतर्गत उपभोक्ता अदालत में याचिका दायर कर सकते हैं।

सत्य/असत्य

13. सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 में लागू किया गया था।

14. भारतीय मानक ब्यूरो ने अच्छे लेवल के 11 गुण परिभाषित किए है।

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

15. संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता सुरक्षा के लिए दिशा-निर्देशों को कब अपनाया ?

16. उपभोक्ता आंदोलन का प्रारंभ क्यों हुआ ?

लघूत्तरात्मक प्रश्न

17. उपभोक्ता इण्टरनेशनल क्या है?

18. अच्छे बाजार के किन्हीं दो लक्षणों का उल्लेख कीजिए।

निबंधात्मक प्रश्न

19. उपभोक्ता के अधिकारों से आप क्या समझते हैं? उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम (1986) की उपयोगिता की भी विवेचना कीजिए।

20. भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरुआत किन कारणों से हुई? इसके विकास के बारे में पता लगाएँ।

HOTS

21. उपभोक्ता आन्दोलन को आगे बढ़ाने के सम्बन्ध में क्या विचार है?

मिशन ज्ञान
पढ़ें जब चाहें, जहाँ चाहें, जैसे चाहें!
100% FREE!
Video COURSES | QUIZ | PDF | TEST SERIES

1. **(स)** उपभोक्ता का शोषण
2. **(ब)** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को राशि से कम रुपय में वस्तु प्राप्त करने का अधिकार नहीं है।
3. **(द)** 24 दिसम्बर
4. **(ब)** सन् 1986 में
5. **(द)**
   1960 के दशक में भारत में उपभोक्ता आंदोलन का उदय हुआ।
6. **(स)** जम्मू-कश्मीर
7. **(द)** इंग्लैंड
8. **(द)** 15 मार्च
9. **(स)** खेती के उत्पादनों पर
10. **(द)** त्रिस्तरीय नीति
11. खाद्य पदार्थ
12. क्षतिपूर्ति निवारण के अधिकार
13. सत्य
14. असत्य
15. संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता सुरक्षा के लिए दिशा-निर्देशों को 1985 में अपनाया।
16. उपभोक्ता आंदोलन का प्रारंभ उपभोक्ताओं के असंतोष के कारण हुआ।
17. उपभोक्ता इण्टरनेशनल एक वैश्विक महासंघ है जो दुनियाभर के उपभोक्ताओं के समूहों से बना है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के अन्तर्राष्ट्रीय आधार के रूप में उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा, प्रचार, विकास करना है। इस संघ का दावा है कि यह उपभोक्ताओं के अधिकारों को सशक्त बनाने के लिए 100 से अधिक देशों में 200 से अधिक सदस्य संगठनों को एक साथ लाते हैं।
18. अच्छे बाजार के दो लक्षण निम्नलिखित हैं-
    i. पर्याप्त माँग और आपूर्ति - स्वस्थ प्रतिस्पर्द्धा और माँग तथा आपूर्ति के बीच सन्तुलन सुनिश्चित करने के लिए बाजार में पर्याप्त खरीदार और विक्रता होने चाहिए।
    ii. प्रतिस्पर्द्धा - कुशल मूल्य निर्धारण और नवीनता के लिए विक्रेताओं के बीच प्रतिस्पर्द्धा आवश्यक है।
19. **उपभोक्ता के अधिकारों का अर्थ**

    जब हम एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं का उपयोग करते हैं, तो हमें उनके बाजारीकरण और सेवाओं की प्राप्ति के संदर्भ में सुरक्षित रहने का अधिकार प्राप्त होता है। उत्पादकों के लिए अनिवार्य है कि वे सुरक्षा नियमों और विनियमों का पालन करें। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, उपभोक्ता अधिकार की परिभाषा यह है-"किसी गुणवत्ता, मात्रा, शक्ति, शुद्धता, मूल्य और मानक जैसे विभिन्न पहलुओं के बारे में जानकारी रखने का अधिकार।"

    उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम (1986) की उपयोगिता यह अधिनियम उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के उद्देश्य से बनाया गया है। इसका प्रमुख लक्ष्य सभी उपभोक्ताओं को श्रेष्ठ गुणवत्ता की वस्तुएँ समय पर और उचित मूल्य पर उपलब्ध कराना है। इसकी उपयोगिता निम्नलिखित है:

    i. हितों का संरक्षण : इस अधिनियम में उपभोक्ताओं के हितों के उन्नयन एवं संरक्षण के लिए अनेक प्रावधान हैं, जैसे:
       - जीवन और सम्पत्ति के लिए हानिकारक वस्तुओं पर प्रतिबंध लगाना।
       - वस्तुओं के विभिन्न प्रतियोगियों की कीमत में समानता लाना।

मिशन ज्ञान
पढ़ें : जब चाहें, जहाँ चाहें, जैसे चाहें
100% FREE!
Video COURSES | QUIZ | PDF | TEST SERIES

- उपभोक्ताओं को उचित प्रतिफल प्रदान करना।
- उपभोक्ता शिक्षा का विकास करना।

ii. उपभोक्ता परिषदों की स्थापना : इस अधिनियम के माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिए उपभोक्ता परिषदों की स्थापना की गई और उनके लिए नियम बनाए गए हैं।

iii. विवाद निपटान : उपभोक्ताओं के विवादों के निपटारे के लिए और संबंधित विषयों पर अधिकारियों की नियुक्ति की गई है।

इस प्रकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा और उनके हितों के संरक्षण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

20. भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरुआत उपभोक्ताओं के असन्तोष के कारण हुई क्योंकि विक्रेता अनेक अनुचित व्यावसायिक व्यवहारों में सम्मिलित होते थे। बाजार में उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। किसी दुकानदार अथवा ब्राण्ड से असन्तुष्ट होने पर वह स्वयं दुकान अथवा ब्राण्ड बदल देता था। यह माना जाता था कि यह उपभोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह किसी वस्तु अथवा सेवा को खरीदते समय पूर्ण सावधानी बरते।

उपभोक्ताओं को इस दृष्टि से जागरूक बनाने में अनेक वर्ष लग गए। धीरे-धीरे वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी विक्रेताओं पर डाल दी गई। इस प्रकार 'सामाजिक बल' के रूप में उपभोक्ता का जन्म, अनैतिक और अनुचित व्यवसाय कार्यों से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रोत्साहित करने की आवश्यकता के साथ हुआ। खाद्यान्नों की कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी, - खाद्य पदार्थों एवं खाद्य तेल में मिलावट आदि के कारण साठ के दशक में व्यवस्थित रूप में उपभोक्ता आन्दोलन का उदय हुआ। 1970 के दशक तक उपभोक्ता संस्थाएँ व्यापक स्तर पर उपभोक्ता अधिकार से सम्बन्धित आलेखों के लेखन और प्रदर्शनी के आयोजन का कार्य करने लगी थीं। उन्होंने सड़क यात्री परिवहन में अत्यधिक भीड़भाड़ और राशन की दुकानों में होने वाले अनुचित कार्यों पर नजर रखने के लिए उपभोक्ता दल बनाया। हाल ही में, भारत में उपभोक्ता दलों की संख्या में भारी वृद्धि हुई है। इस आन्दोलन के फलस्वरूप व्यापारियों के अनुचित व्यावसायिक व्यवहार में काफी कमी आई है।

सन् 1986 में भारत सरकार द्वारा एक बड़ा कदम उठाया गया। इस वर्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 पारित किया गया जो 'कोपरा' (COPRA) के नाम से प्रसिद्ध है।

21. उपभोक्ता आन्दोलन को आगे बढ़ाने के सम्बन्ध में विचार

भारत में उपभोक्ता आन्दोलन जन-जागरूकता की कमी के कारण उचित गति नहीं पकड़ पा रहा है। उपभोक्ताओं की समस्याओं के समाधान के लिए विशिष्ट न्याय प्रणाली तो मौजूद है, लेकिन जागरूकता के अभाव में यह एक बड़ी बाधा बन जाती है। आज भी कई लोग सामान खरीदने के बाद रसीद नहीं लेते, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में यह स्थिति और अधिक चिन्तनीय है।

भारत में उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया विभिन्न कारणों से जटिल, खर्चीली और समयसाध्य हो गई है। अनेक मामलों में उपभोक्ताओं को वकीलों की सहायता लेनी पड़ती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के लागू होने के इतने वर्षों बाद भी, उपभोक्ताओं के अधिकारों और सुरक्षा से संबंधित ज्ञान बहुत धीरे-धीरे फैल रहा है। इस परिस्थिति में उपभोक्ता आन्दोलन को तेज करना अत्यन्त आवश्यक है। उपभोक्ताओं को अपनी भूमिका और महत्व को समझने की सख्त आवश्यकता है। केवल उनकी सक्रिय भागीदारी से ही उपभोक्ता आन्दोलन प्रभावी हो सकता है। इसके लिए सभी की साझेदारी आवश्यक है, ताकि उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा हो सके और उन्हें उचित सेवाएँ मिल सकें।