

## उपभोक्ता अधिकारों का संरक्षण

यह एडिटरियल 11/02/2023 को 'फाइनेंशियल एक्सप्रेस' में प्रकाशित "Strengthening consumer trust" लेख पर आधारित है। इसमें उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने से संबद्ध चुनौती और उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र की दक्षता में सुधार हेतु संभावित समाधानों के बारे में चर्चा की गई है।

उपभोक्ता संरक्षण आधुनिक अर्थव्यवस्थाओं का एक महत्वपूर्ण पहलू है, जिसका उद्देश्य अनुचित व्यापार अभ्यासों के वरिद्ध उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना और नष्पिक्ष एवं कुशल विवाद समाधान तंत्र सुनिश्चित करना है।

वर्ष की सबसे तेज़ी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक के रूप में भारत ने उपभोक्ता संरक्षण के मामले में उल्लेखनीय प्रगति की है जहाँ [उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 \(Consumer Protection Act 2019\)](#) के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों के लिये वधिकि ढाँचे को सशक्त बनाया गया है।

हालाँकि इन नीतितगत प्रयासों और शकियत नविवरण तंत्रों के बावजूद भारत में उपभोक्ता शकियतों को दूर करने में लगने वाला कुल समय अभी भी एक प्रमुख चुनौती है, जहाँ लंबित मामलों की एक बड़ी संख्या बनी हुई है।

विवाद नविवरण प्रणाली में मामलों के वलिनबन या 'पेंडेंसी' की यह स्थिति उपभोक्ताओं के लिये मानसिक, वत्तीय एवं भावनात्मक कठिनाइयों का कारण बनती है और इसलिये वर्तमान विवाद समाधान ढाँचे की पुनरकल्पना या नई अभकिल्पना की आवश्यकता है। लंबित मामलों की समस्या के समाधान के लिये प्रणाली में कार्यवधि संबंधी, उपयुक्त एवं प्रक्रिया ब्रोकरस की मध्यस्थता को कम करने की भी तत्काल आवश्यकता है।

## उपभोक्ता संरक्षण क्यों आवश्यक है?

- **उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना:**
  - उपभोक्ता संरक्षण उपाय उपभोक्ताओं को उनकी खरीद के बारे में सूचना-संपन्न नरिणय लेने हेतु आवश्यक जानकारी देकर उन्हें सशक्त बनाने में मदद करते हैं। जब उपभोक्ताओं की संरक्षा की जाती है तो वे गुणवत्तापूर्ण उत्पादों एवं सेवाओं की मांग करने के अपने अधिकारों का प्रयोग कर सकते हैं और गुणवत्ताहीन उत्पादों या सेवाओं की प्राप्ति के मामले में मुआवजे की मांग भी कर सकते हैं।
- **धोखाधड़ीपूर्ण गतविधियों को रोकना:**
  - उपभोक्ता संरक्षण कानून झूठे वजिआपन, भ्रामक लेबलिंग और मूल्य हेरफेर जैसी धोखाधड़ीपूर्ण गतविधियों को रोकने में मदद करते हैं। इससे न केवल उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्राप्त होती है बल्कि बाजार में उचित प्रतसिपर्द्धा को भी प्रोत्साहन मलिता है।
- **स्वास्थ्य एवं सुरक्षा जोखिमों को कम करना:**
  - उपभोक्ता संरक्षण उपाय उत्पादों एवं सेवाओं के उपयोग से जुड़े स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी जोखिमों को कम करने में मदद करते हैं। उदाहरण के लिये, खाद्य उत्पादों, फार्मास्यूटिकल्स और चकित्सा उपकरणों पर वनियमन यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि वे न्यूनतम सुरक्षा मानकों को पूरा कर रहे हैं।
- **आर्थिक विकास को बढ़ावा देना:**
  - उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने से व्यवसायों के लिये नष्पिक्ष रूप से प्रतसिपर्द्धा करने हेतु एक समान अवसर का सृजन कर आर्थिक विकास को बढ़ावा दिया जा सकता है। इससे बाजार के प्रता उपभोक्ता के भरोसे की वृद्धि हो सकती है, जिससे व्यय, नविश और रोज़गार सृजन में वृद्धि का मार्ग प्रशस्त होगा।
- **उपभोक्ता अधिकारों को कायम रखना:**
  - उपभोक्ता संरक्षण उपाय उपभोक्ताओं के बुनयिदी अधिकारों को बनाए रखने में मदद करते हैं, जैसे [कसिचित किये जाने का अधिकार \(Right to be informed\)](#), [चुनने का अधिकार \(Right to choose\)](#), [सुरक्षा का अधिकार \(Right to safety\)](#) और [सुनवाई का अधिकार \(Right to be heard\)](#)। ये अधिकार एक नष्पिक्ष एवं न्यायपूर्ण समाज के नरिमाण के लिये आवश्यक हैं।

## भारत में उपभोक्ता संरक्षण के मार्ग की बाधाएँ

- **लंबित मामले:**
  - राज्य और राष्ट्रीय दोनों स्तरों पर लंबित मामलों के साथ भारत में लंबित उपभोक्ता मामलों की संख्या बहुत अधिक है।

- इसके परिणामस्वरूप लंबी प्रतीक्षा अवधि और विवाद समाधान में देरी की स्थिति बनती है जो उपभोक्ताओं को नरिाश करती है ।
  - दसिंबर 2022 तक की स्थितिके अनुसार, राज्य आयोगों के पास 1,12,000 जबकि ज़िला आयोगों के पास 4,29,000 मामले लंबित पड़े थे ।
  - राष्ट्रीय आयोग के पास दरज 1,06,088 मामलों के लिये वलिंबन दर (pendency rate) 20.5% थी, जबकि 35 राज्यों एवं 637 ज़िला आयोगों के लिये यह दर 22% थी ।
- **आधारभूत संरचना की कमी:**
  - कई उपभोक्ता मंचों और आयोगों में मामलों की बड़ी संख्या से प्रभावी ढंग से नपिटने हेतु आवश्यक बुनयिादी ढाँचे और जनशक्तिकी कमी है ।
  - इससे मामलों के नसितारण में देरी होती है, जनिहें अन्यथा त्वरति रूप से सुलझाया जा सकता था ।
- **अक्षम शकियात नविवरण तंत्र:**
  - यदयपकिई शकियात नविवरण तंत्र मौजूद हैं, वे प्रायः अक्षमता से ग्रस्त हैं और उपभोक्ता की शकियातों को प्रभावी ढंग से संबोधति नहीं कर पाते हैं ।
  - उपभोक्ता प्रायः इन तंत्रों का उपयोग करना नहीं जानते हैं या उनके बारे में अनभजिज्ञ हैं ।
    - 'नेशनल कारुंसलि ऑफ एप्लाइड इकोनॉमिक रसिर्च' (NCAER) द्वारा कयिे गए एक अधययन में पाया गया ककििसी कंपनी के पास शकियात दरज कराने वाले केवल 18% उपभोक्ताओं को संतोषजनक समाधान प्राप्त हुआ, जबकि शेष को या तो कोई जवाब ही नहीं मलिा या वे प्राप्त जवाब से संतुष्ट नहीं थे ।
- **उपभोक्ताओं में जागरूकता की कमी:**
  - भारत में बहुत से उपभोक्ताओं को नविवरण की मांग से संबंद्ध अपने अधिकारों एवं कानूनी प्रकरयिाओं के बारे में जानकारी नहीं है । इससे उनके लयिे उपभोक्ता मंच का दरवाज़ा खटखटाना और न्याय की मांग करना कठनि हो जाता है ।
- **व्यवसायों की सीमति भागीदारी:**
  - भारत में व्यवसाय क्षेत्र उपभोक्ता-केंद्रति नीतयिों को अपनाने और विवाद समाधान तंत्र में भागीदारी के मामले में पर्याप्त सुस्त रहे हैं ।
  - यह उपभोक्ता संरक्षण कानूनों की प्रभावशीलता को सीमति करता है और उपभोक्ता शकियातों के समाधान को धीमा करता है ।

## संबंधति पहलें

- [एकीकृत शकियात नविवरण तंत्र \(INGRAM\) पोर्टल](#)
- [राष्ट्रीय वधिकि सेवा प्राधकिरण \(NLSA\)](#) की भागीदारी में राष्ट्रीय लोक अदालतों का गठन
- [उपभोक्ता संरक्षण अधनियम, 2019](#)

## आगे की राह

- **उपभोक्ता जागरूकता:**
  - उपभोक्ता जागरूकता उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा में महत्त्वपूर्ण भूमकिा नभित्ती है ।
  - उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों एवं ज़मिेदारयिों के बारे में जानकारी होनी चाहयिे और सरकार को उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में शकिषति करने के लयिे नयिमति रूप से जागरूकता अभयान चलाना चाहयिे ।
- **उत्पाद गुणवत्ता मानक:**
  - उपभोक्ताओं को गुणवत्ताहीन और खतरनाक उत्पादों से बचाने के लयिे सरकार को उत्पादों एवं सेवाओं के लयिे कड़े गुणवत्ता मानकों को स्थापति एवं प्रवर्तति करना चाहयिे ।
- **नविवरण तंत्र:**
  - सरकार को उपभोक्ताओं की शकियातों को त्वरति गति एवं कुशलता से हल करने के लयिे प्रभावी नविवरण तंत्रों की स्थापना करनी चाहयिे ।
    - सरकार सार्वजनकि-नजिी भागीदारी (PPP) मॉडल के माध्यम से **वैकल्पकिे विवाद समाधान (ADR)** और ऑनलाइन विवाद समाधान (ODR) संस्थानों द्वारा पहले से स्थापति बुनयिादी ढाँचे और मंचों का लाभ उठा सकती है तथा उन्हें डजिटिल सार्वजनकि हति के रूप में देख सकती है ।
  - तकनीकी-क्षमताओं से संचालति राष्ट्रीय उपभोक्ता लोक अदालत हेलपलाइन की स्थापना लोक अदालतों की प्रकरयिा के दौरान शकियातकर्ताओं, कंपनयिों, आयोगों, वधिकि सेवा प्राधकिरणों, नजिी ADR एवं ODR एजेंसयिों और **गैर-सरकारी संगठनों (NGOs)** के मध्य के परयासों को समन्वति करने में मदद कर सकती है ।
- **ई-कॉमर्स वनियमन:**
  - ई-कॉमर्स के उदय के साथ सरकार ने ऑनलाइन खरीदारी करने वाले उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लयिे भी वनियमनों की घोषणा की है ।
  - ई-कॉमर्स मंचों के लयिे उत्पादों, मूल्य नरिधारण और आपूर्तसि समय के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करना आवश्यक बनाया जाना चाहयिे तथा उनके पास उपभोक्ता शकियातों से नपिटने के लयिे एक सुदृढ़ प्रणाली होनी चाहयिे ।
- **डेटा शासन में सुधार लाना:**
  - वविादों में शामिल पक्षकारों के सभी KYC वविरण एकत्र करने को अनविवरय बनाकर संवाद समय को बचाया जा सकता है ।
  - बैंक, ई-कॉमर्स संस्था और बड़े नगिम जैसे संस्थागत पक्षकार संवाद, सुलह वारता एवं नपिटान की त्वरति गति के लयिे नोडल अधिकारी नयिकृत कर सकते हैं, जसिसे शकियातों का नपिटान अधिकिे द्रुत गति से हो सकेगा ।

**अभ्यास प्रश्न:** भारत में उपभोक्ता अधिकारों के प्रभावी संरक्षण को सुनिश्चित करने की राह की प्रमुख चुनौतयिों कौन-सी हैं और इन्हें नीतगित हस्तक्षेपों एवं संस्थागत सुधारों के माध्यम से कैसे संबोधति कयिा जा सकता है?

