



## दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण

यह एडिटरियल 17/04/2024 को 'द हट्टू' में प्रकाशित "Navigating life as a consumer with disability" लेख पर आधारित है। इसमें व्यवसायों और सरकार के बीच एक सुदृढ़ कानूनी ढाँचे और सहयोग की आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया है। यह सहयोग दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा के लिये आवश्यक है, ताकि यह सुनिश्चित हो कि उन्हें बाज़ार और समाज में समान अवसर प्राप्त हो।

### प्रलिमिस के लिये:

[उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019](#), [राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दविस](#), [राष्ट्रीय उपभोक्ता ववाद नविरण आयोग](#), [उपभोक्ता संरक्षण \(प्रत्यक्ष बकिरी\) नयिम, 2021](#), [ई-दाखलि पोर्टल](#), [राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन \(NCH\)](#), [दवियांगजनों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र अभिसमय](#), [दवियांगजन अधिकार अधिनियम 2016](#)।

### मेन्स के लिये:

दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और संबंधित मुद्दे, दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकारों को बनाए रखने से संबंधित चुनौतियाँ।

प्रत्येक वर्ष 15 मार्च को [वशिव उपभोक्ता अधिकार दविस \(World Consumer Rights Day\)](#) के रूप में मनाया जाता है, जिसका उद्देश्य वैश्विक स्तर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं ज़िम्मेदारियों के बारे में जागरूकता बढ़ाना है। हालाँकि, उपभोक्ता अधिकारों से जुड़े उत्सवों और चर्चाओं के बीच प्रायः उपभोक्ताओं का एक ऐसा भी समूह है, यानी दवियांगजन, जिसकी उपेक्षा कर दी जाती है। उपभोक्ता जनसांख्यिकीय के भीतर उनकी महत्वपूर्ण उपस्थिति के बावजूद, दवियांग उपभोक्ता प्रायः उपभोक्ता अधिकारों की पहल के वमिर्श और व्यावहारिक कार्यान्वयन दोनों में स्वयं को हाशिये पर पाते हैं। यह अदृश्यता या अनदेखी बाज़ार में [दवियांग](#) उपभोक्ताओं के समक्ष वदियमान वशिषिट चुनौतियों एवं बाधाओं को दूर करने की दशा में अधिक ध्यान एवं समावेशिता की आवश्यकता को रेखांकित करती है।

दवियांगजनों को बेहद बुनियादी मानवीय गतविधियों के लिये भी मदद मांगने के संघर्ष का सामना करना पड़ता है और इसके परिणामस्वरूप वे गरमि, स्वतंत्रता एवं [नजिता](#) की हानि का शिकार होते हैं। उपभोक्ता के रूप में वे जसि व्यापक दुर्गमता का सामना करते हैं, वह न केवल स्वतंत्र जीवन जीने के उनके अधिकार को कमज़ोर करती है, बल्कि उन्हें दूसरों के समान समाज में भागीदारी से भी अवरुद्ध करती है।

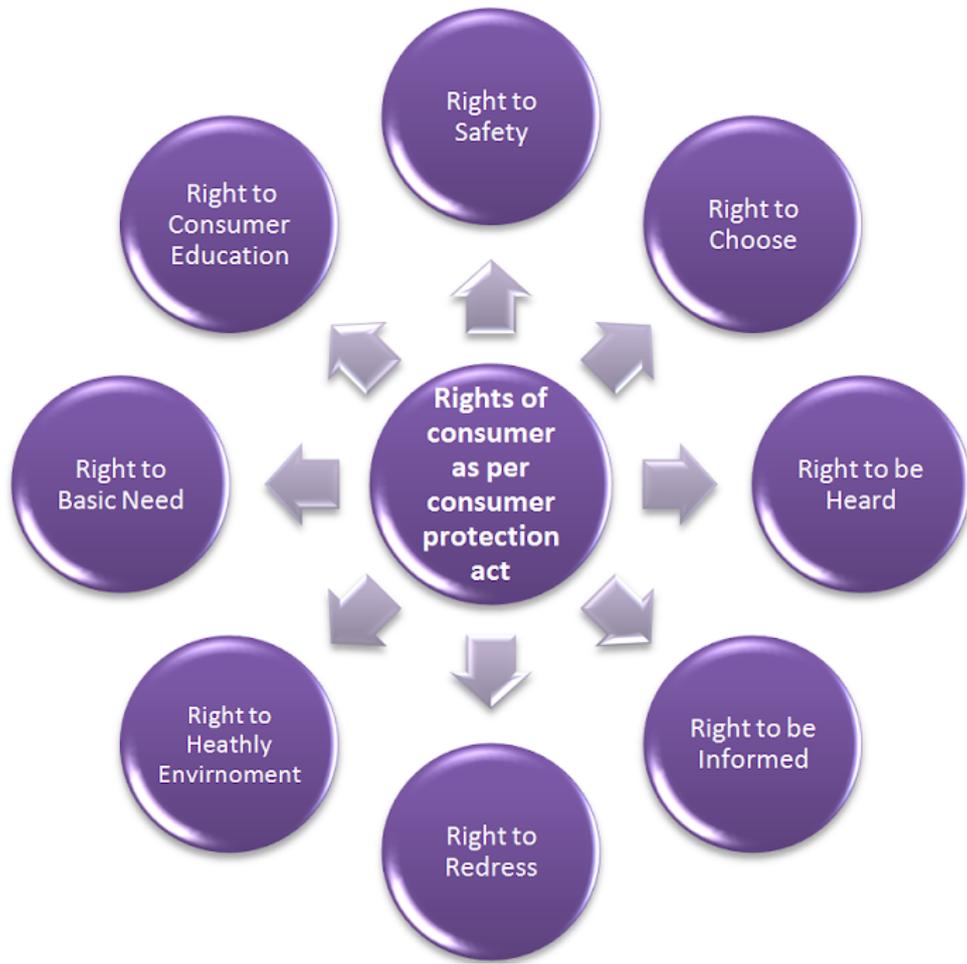
## दवियांग उपभोक्ताओं (Consumers With Disabilities- CwDs) से संबंधित वभिन्न पहलू:

### जनसांख्यिकीय और सांख्यिकीय अवलोकन:

- [वशिव स्वास्थ्य संगठन \(WHO\)](#) के अनुसार, 1 बिलियन से अधिक लोग (वैश्विक आबादी का 15%) किसी न किसी रूप में दवियांगता के साथ जी रहे हैं। भारत में, वर्ष 2011 की जनगणना में दवियांगजनों की संख्या 26.8 मिलियन दर्ज की गई, जो कुल जनसंख्या का 2.21% है।

### दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकार:

- **समान व्यवहार:**
  - दवियांग उपभोक्ताओं को बाज़ार में समान व्यवहार पाने का अधिकार है। इसमें उनकी दवियांगता के आधार पर किसी भेदभाव कयि बना दूसरों के साथ समान आधार पर वस्तुओं, सेवाओं और सुवधियों तक पहुँच पाना शामिल है।
- **गैर-भेदभाव:**
  - व्यवसायों को वस्तुओं, सेवाओं और रोज़गार के अवसरों के प्रावधान में दवियांग उपभोक्ताओं के साथ भेदभाव करने से प्रतिबंधित कयि गया है। इसमें दवियांगता के आधार पर सेवा से इनकार करने, घटिया सेवा प्रदान करने या अधिक मूल्य वसूलने पर रोक शामिल है।



#### ■ अभगिम्यता:

- दवियांग उपभोक्ताओं को उत्पादों, सेवाओं और सार्वजनिक स्थानों की अभगिम्यता का अधिकार प्राप्त है। इसमें भौतिक अभगिम्यता (जैसे रैंप और लिफ्ट), संचार अभगिम्यता (जैसे सांकेतिक भाषा दुभाषयि की उपस्थिति या अभगिम्य वेबसाइटें) और सूचना अभगिम्यता (जैसे दस्तावेजों के अभगिम्य प्रारूप) शामिल हैं।

#### ■ सहायक परविश (Accommodation):

- व्यवसायों को यह सुनिश्चित करने के लिये सहायक परविश के निर्माण की आवश्यकता है कि दवियांग उपभोक्ता उनकी वस्तुओं और सेवाओं तक पहुँच बना सकें। इसमें दवियांगजनों की आवश्यकताओं को समायोजित करने के लिये नीतियों, अभ्यासों या प्रक्रियाओं को संशोधित करना शामिल हो सकता है।

#### ■ नजिता:

- दवियांग उपभोक्ताओं को व्यवसायों के साथ अंतःक्रिया में नजिता एवं गोपनीयता का अधिकार प्राप्त है। उनकी दवियांगता से संबंधित व्यक्तिगत सूचना के प्रती संवेदनशील व्यवहार कया जाना चाहिये और इसे अनधिकृत प्रकटीकरण से संरक्षित कया जाना चाहिये।

#### ■ अंतर्राष्ट्रीय कानूनी ढाँचे:

##### ○ दवियांगजनों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र कन्वेंशन (UNCRPD):

- वर्ष 2006 में अंगीकृत **UNCRPD** एक व्यापक अंतर्राष्ट्रीय संधि है जो दवियांगजनों के अधिकारों एवं गरमा को बढ़ावा देती है। यह दवियांगजनों द्वारा सभी मानवाधिकारों और मूल स्वतंत्रता का पूर्ण एवं समान उपभोग कर सकना सुनिश्चित करती है।

##### ○ दवियांगजनों के लिये अवसरों की समानता पर मानक नियम:

- वर्ष 1993 में **संयुक्त राष्ट्र महासभा (UNGA)** द्वारा अंगीकृत ये नियम दवियांगजनों के अधिकारों और समावेशन को सुनिश्चित करने के लिये विश्व के देशों को एक रूपरेखा प्रदान करते हैं। ये नियम अभगिम्यता, शिक्षा, रोज़गार, सामाजिक सुरक्षा और पुनर्वास जैसे क्षेत्रों को कवर करते हैं।

#### ■ भारत में मौजूद राष्ट्रीय कानूनी ढाँचे:

##### ○ दवियांगजन अधिकार अधिनियम, 2016:

- यह भारत में प्राथमिक कानून है जो दवियांगजनों के अधिकारों और हकदारी (entitlements) की रक्षा करता है। यह 21 प्रकार की दवियांगताओं को परिभाषित करता है और निर्मिति वातावरण, परिवहन, सूचना एवं संचार के लिये अभगिम्यता मानकों को निर्दिष्ट करता है। यह अधिनियम उच्च शिक्षा और सरकारी रोज़गार में आरक्षण के साथ-साथ सामाजिक सुरक्षा उपायों का भी प्रावधान करता है।

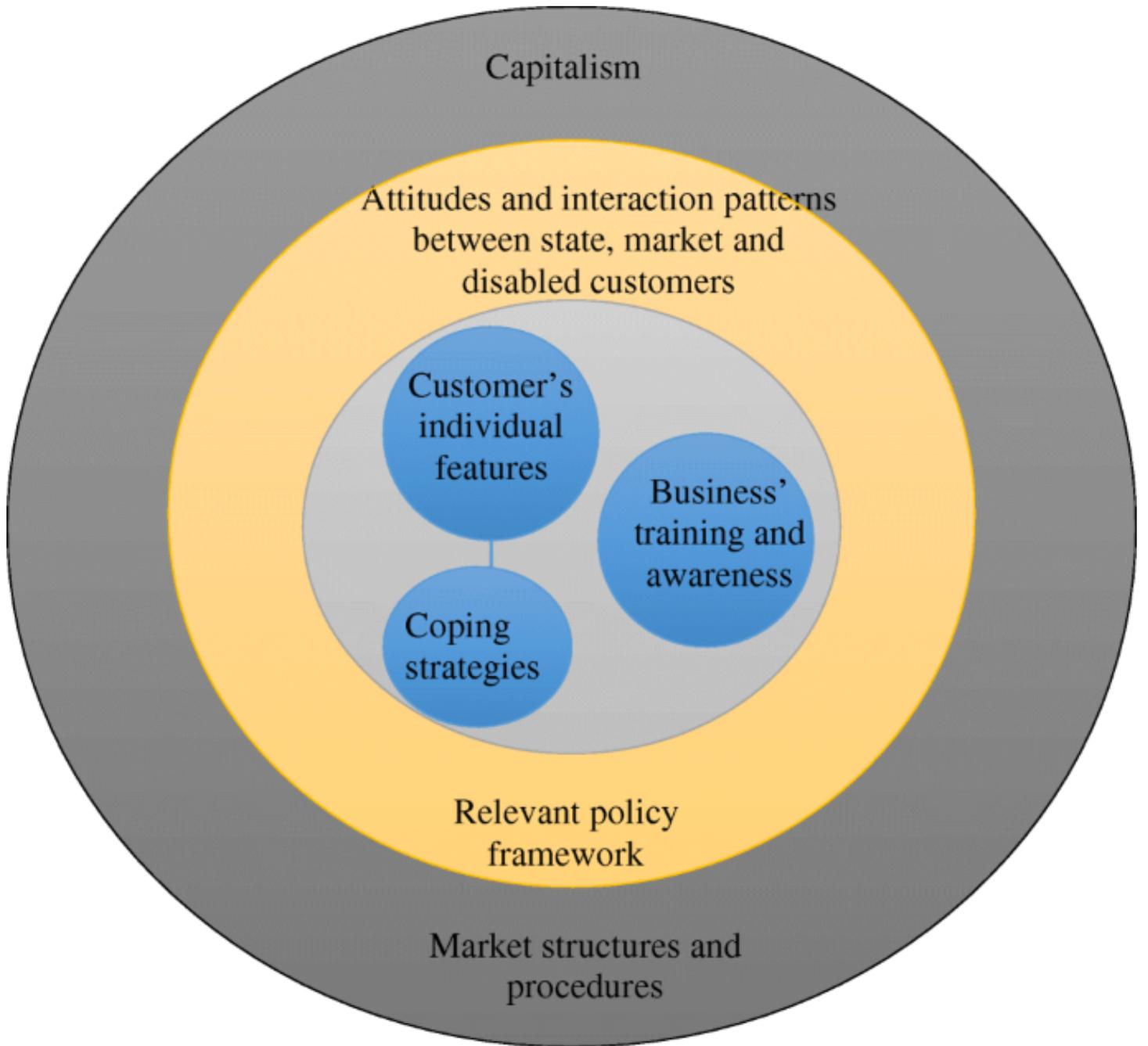
##### ○ दवियांगजन (समान अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995:

- यह भारत में मौजूद प्रमुख दवियांगता संबंधी कानून था, जिसे बाद में दवियांगजन अधिकार अधिनियम 2016 द्वारा प्रतिस्थापित कया गया। इसने 7 प्रकार की दवियांगताओं की पहचान की थी और निवारण, पुनर्वास एवं बाधा-मुक्त वातावरण के निर्माण पर ध्यान केंद्रित कया था।

- **अन्य प्रासंगिक कानून:**
  - **भारतीय पुनर्वास परषद अधिनियम, 1992** – यह पुनर्वास संबंधी पेशेवरों के प्रशिक्षण को वनियमिति करता है और इसकी नगिरानी करता है।
  - **मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम, 2017** – यह मानसिक बीमारी रखने वाले व्यक्तियों के अधिकारों और गरमा की रक्षा करता है।
  - **ऑटज़िम, सेरेब्रल पॉलसी, मानसिक मंदता और बहुदवियांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण के लिये राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999** – यह नरिदषिट दवियांगजनों के कल्याण और सशक्तीकरण के लिये प्रावधान प्रदान करता है।
- **नीतियाँ और योजनाएँ:**
  - **सुगम्य भारत अभियान (Accessible India Campaign)** – इसका उद्देश्य नरिमिति वातावरण, परविहन और सूचना एवं संचार में सुगम्यता या अभगिम्यता को बढ़ाना है।
  - **वशिषिट दवियांगता पहचान (Unique Disability ID- UDID) परयोजना** – यह सरकारी लाभों और सेवाओं की बेहतर डलिवरी को सक्षम करने हेतु दवियांगजनों के लिये एक राष्ट्रीय डेटाबेस का नरिमाण करता है।

## दवियांग उपभोक्ताओं (CwDs) के समक्ष वदियमान वभिन्न चुनौतियाँ:

- **भौतिक एवं अभगिम्यता संबंधी बाधाएँ:**
  - दुरगम्य नरिमिति वातावरण (जैसे रैंप, लफिट और चौड़े डोरवे की कमी), जो उनकी गतशीलता और भौतिक स्थानों तक स्वतंत्र पहुँच को अवरुद्ध करता है।
  - अपर्याप्त सुगम्य परविहन वकिलप, जो आवागमन और वस्तुओं एवं सेवाओं तक पहुँच की उनकी क्षमता को बाधति करते हैं। उनके दैनिक जीवन और उपभोक्ता गतविधियों में सहायता के लिये सहायक प्रौद्योगिकियों (assistive technologies) और अनुकूली उपकरणों (adaptive devices) का अभाव है।
    - सहायक प्रौद्योगिकियों का वैश्विक बाज़ार वर्ष 2024 तक 26 बलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुँचने का अनुमान है, जो इस उपभोक्ता खंड की उल्लेखनीय आर्थिक क्षमता को परलिक्षति करता है।
- **सूचना और संचार संबंधी बाधाएँ:**
  - दृश्य, श्रवण या संज्ञानात्मक नरिशक्ता वाले दवियांगजनों के लिये वैकल्पिक प्रारूपों (जैसे ब्रेल, ऑडियो, सांकेतिक भाषा) में सूचना की अनुपलब्धता की स्थिति पाई जाती है। ऐसी वेबसाइट और डिजिटल प्लेटफॉर्म जो वेब एक्सेसिबिलिटी मानकों के अनुरूप नहीं हैं, उनके नेवगेशन और उपयोग को कठनि बनाते हैं।
    - व्यवसायों की ओर से स्पष्ट और सरल संचार का अभाव, जसिसे दवियांगजनों के लिये उत्पाद सूचना को समझना और सूचति वकिलप चुनना चुनौतीपूर्ण हो जाता है। वेब एक्सेसिबिलिटी एनुअल रिपोर्ट (2020) के अनुसार, अमेरिका में अवस्थति 98% वेबपेज वधिकि दृष्टिकोण से दवियांग समुदाय के लिये अभगिम्य नहीं हैं।
- **व्यवहार संबंधी और सामाजिक-सांस्कृतिक बाधाएँ:**
  - सामाजिक कलंक, भेदभाव और दवियांगजनों की वविधि आवश्यकताओं एवं क्षमताओं के बारे में जागरूकता की कमी की स्थिति पाई जाती है। मुख्यधारा के उपभोक्ता अनुभवों से अपवर्जन और उत्पाद एवं सेवा डिज़ाइन में दवियांगजनों की प्राथमिकताओं एवं आवश्यकताओं पर सीमिति वचिार करने की स्थिति भी देखी जाती है। दवियांगजनों की करय शक्ति और बाज़ार क्षमता के बारे में गलत धारणाएँ मौजूद हैं, जसिसे वे वंचना के शकिार होते हैं।
    - NCPEDP (National Centre for Promotion of Employment for Disabled People) के एक सर्वेक्षण के अनुसार, लगभग 73% दवियांगजनों को सार्वजनिक स्थानों और सुवधियों तक पहुँच में बाधाओं का सामना करना पड़ा।
- **आर्थिक और वत्ततीय बाधाएँ:**
  - वशिष सहायक उपकरणों, स्वास्थ्य देखभाल और व्यक्तगत सहायता सेवाओं की आवश्यकता के कारण दवियांगजनों के लिये जीवनयापन की उच्च लागत पाई जाती है। पर्याप्त वत्ततीय संसाधनों, रोज़गार के अवसरों और सामाजिक सुरक्षा उपायों तक सीमिति पहुँच उनकी उपभोक्ता करय शक्ति को बाधति करती है।
    - श्रवण दवियांग उपभोक्ताओं की बढ़ती मांग के कारण श्रवण यंत्रों का वैश्विक बाज़ार वर्ष 2020 में 7.2 बलियन अमेरिकी डॉलर से बढ़कर वर्ष 2027 तक 10 बलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुँचने का अनुमान है।



■ नीतगित और नयामक बाधाएँ:

- उपभोक्ताओं के रूप में दवियांगजनों के लयि अभगिभ्यता मानकों और भेदभाव-वरौधी कानूनों के अपरभावी कारयानवयन एवं प्रवरतन की सथति पाई जाती है । समावेशी डज़ाइन और अभगिभ्यता सुवधाओं में नविश हेतु व्यवसायों के लयि अपर्याप्त प्रोत्साहन एवं समर्थन तंत्र मौजूद है । दवियांगजनों के समक्ष वदियमान बहुमुखी चुनौतयिों से नपिटने के लयि वभिन्न सरकारी एजेंसयिों और हतिधारकों के बीच खंडति एवं असंगठति प्रयास ही देखे गए हैं ।
  - वकिसशील देशों में कारयशील आयु के 80% से 90% दवियांगजन बेरोज़गार हैं, जबकि औद्योगिक देशों में यह आँकड़ा 50% से 70% के बीच है ।

**दवियांगजनों के समक्ष वदियमान चुनौतयिों पर वास्तवकि जीवन का एक उदाहरण:**

■ कल्पना कीजिए कि आप एक दृष्टबाधति व्यक्ती हैं जो एक टोस्टर खरीदने के लयि सुपरमार्केट जा रहे हैं:

- आप एक मोबाइल ऐप के माध्यम से कंब की बुकगि करना चाहते हैं, लेकिन चूँकि ऐप दवियांगजन हेतु सुगम्य नहीं है, इसलयि आप बुकगि के लयि बाहरी मदद पर नरिभर होते हैं ।
- सुपरमार्केट में, चूँकि इमारत में स्पर्शनीय फुटपाथ (tactile pavements) मौजूद नहीं हैं, इसलयि इलेक्ट्रॉनिक उपकरण अनुभाग तक पहुँचने और टोस्टर खरीदने के लयि फरि आपको बाहरी मदद की आवश्यकता पड़ती है ।
- आप घर लौटते हैं और पाते हैं कि टोस्टर काम नहीं कर रहा है और आप टोस्टर कंपनी के ग्राहक सहायता से संपर्क करना चाहते हैं ।
  - लेकिन चूँकि उनका संपर्क वविरण बाहरी पैक पर मुद्रति होता है, इसलयि उन्हें पढ़ने के लयि आपको फरि बाहरी मदद की

आवश्यकता पड़ती है।

- यह पता चलने पर कि कंपनी केवल डाक के माध्यम से लिखित शिकायतें स्वीकार करती है, एक बार फिर आपको कंपनी को शिकायत भेजने के लिये बाहरी मदद की ज़रूरत पड़ती है।

## CwD की चुनौतियों को कम करने के विभिन्न उपाय:

### ■ व्यवसाय क्षेत्र से शुरुआत करना:

- व्यवसाय एक प्रारंभिक बिंदु हो सकता है। व्यवसाय आम तौर पर दवियांगजनों को अपने लक्षित उपभोक्ता के रूप में नहीं देखते हैं। इसकी पुष्टि उनकी दुरगम्य पेशकशों से होती है, जो आम तौर पर 'मुख्यधारा' के उपभोक्ताओं के लिये डिज़ाइन की गई हैं। **वशिव बैंक** की वर्ष 2009 की एक रिपोर्ट के अनुसार, भारत में दवियांगजनों की संख्या कुल आबादी की 5-8% है। इसलिये, यदि उदारता के कारण नहीं तो कम से कम ग्राहकों तक पहुँच बढ़ाने के लिये व्यवसायों को अपनी पेशकशों को सुगम्य बनाने पर विचार करना चाहिये।

### ■ व्यवसायों के बीच संवेदनशीलता के अंतराल को दूर करना:

- प्रभावी नीतितगत उपायों के माध्यम से व्यवसायों के बीच संवेदनशीलता के अंतराल को दूर किया जा सकता है। उदाहरण के लिये, **FSSAI** ने अक्टूबर 2023 में सभी खाद्य उत्पादों पर उत्पाद सूचना वाले **QR कोड** को शामिल करने के लिये सभी खाद्य व्यवसाय ऑपरेटरों के लिये एक एडवाइज़री जारी किया। यह सरल लेकिन प्रभावी कदम दृष्टिबाधित लोगों को अपने दम पर महत्वपूर्ण उत्पाद सूचना तक पहुँच की अनुमति देगा।

### ■ सरकार की ओर से सक्रिय सहयोग:

- सरकार एक अन्य इकाई है जो बदलाव ला सकती है। सरकार सभी वस्तुओं एवं सेवाओं के लिये व्यापक पहुँच दिशानिर्देश लाने पर विचार कर सकती है। भारत ऑस्ट्रेलिया, अमेरिका और कनाडा जैसे देशों द्वारा की गई पहलों से प्रेरणा लेते हुए अपनी नीतियों में सदृश रणनीतियों को एकीकृत कर सकता है।

### ■ दवियांगता आयोगों का सशक्तीकरण:

- दवियांगजनों को ऐसे कानूनों द्वारा भी सशक्त बनाया जा सकता है जो उपभोक्ताओं के रूप में उनके अधिकारों एवं हितों की रक्षा करते हैं। इस संबंध में दवियांगजन अधिकार अधिनियम (RPWDA), 2016 एक प्रमुख अधिनियम है।
- इस अधिनियम में विशेष रूप से सार्वभौमिक रूप से डिज़ाइन की गई उपभोक्ता वस्तुओं एवं सुगम्य सेवाओं (धारा 43 और 46) के प्रावधान शामिल हैं। RPWDA के तहत अधिसूचित नियमों के अनुसार सभी **सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICT)** वस्तुओं और सेवाओं का **BIS मानकों** के अनुसार सुगम्य होना आवश्यक है।
- इन अधिकारों के उल्लंघन के मामले में दवियांगजन उपभोक्ता अधिनियम के तहत स्थापित दवियांगता आयोगों के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं। हालाँकि दवियांगता आयोग केवल अनुशासनात्मक निर्देश जारी करते हैं, इसलिये वे प्रायः पर्याप्त उपचार प्रदान नहीं कर पाते। इसलिये, दंडात्मक उपायों को लागू करने के लिये आयोग को सशक्त बनाने की आवश्यकता है।

### ■ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को RPWDA के साथ संरेखित करना:

- एक अन्य साधन **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019** है जो न केवल विभिन्न उपभोक्ता अधिकारों का विवरण प्रदान करता है बल्कि उपभोक्ता आयोगों को उपभोक्ता शिकायतों के मामले में जुमाना लगाने और मुआवजा दिलाने का अधिकार भी देता है। उपभोक्ता आयोगों के समक्ष लाए गए कई मामलों में दवियांग उपभोक्ताओं ने सफलतापूर्वक ऐसे उपचार प्राप्त किये हैं।
  - उदाहरण के लिये, **एस. सुरेश बनाम मैनेजर आई/सी गोकुलम सनिमा मामले** में चलन दवियांगता (locomotor disability) रखने वाले एक व्यक्ति को सनिमा हॉल में दुरगम्यता का सामना करने के लिये 1 लाख रुपए का मुआवजा प्राप्त हुआ।
- RPWDA के विपरीत CPA के पास सुदृढ़ प्रवर्तन एवं अनुपालन तंत्र मौजूद है। हालाँकि, इसमें दवियांग उपभोक्ताओं के लिये किसी भी समर्पित अधिकार का अभाव है, जो उन्हें उपभोक्ता आयोगों में शिकायत दर्ज करने से अवरुद्ध कर सकता है। इसलिये, CPA को RPWDA के साथ संरेखित करना अनिवार्य हो जाता है।

### ■ दवियांग उपभोक्ताओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए जागरूकता बढ़ाना:

- दो मुख्य विधियों के तहत दवियांग उपभोक्ताओं के लिये उपलब्ध मौजूदा अधिकारों और संसाधनों के बारे में जागरूकता बढ़ाना अत्यंत आवश्यक है। जबकि उपभोक्ता जागरूकता पर राज्य का फोकस रहा है (विशेष रूप से 'जागो ग्राहक जागो' जैसे प्रमुख अभियान के साथ), दवियांग उपभोक्ताओं पर कभी ध्यान नहीं दिया गया।

## उपभोक्ता संरक्षण के लिये प्रमुख पहलें

- [उपभोक्ता कल्याण कोष](#)
- [केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद](#)
- [उपभोक्ता संरक्षण नियम, 2021](#)
- [उपभोक्ता संरक्षण \(ई-कॉमर्स\) नियम, 2020](#)
- [राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस](#)

## निष्कर्ष:

दवियांग उपभोक्ताओं के अधिकारों को सुनिश्चित करना न केवल एक कानूनी दायित्व है बल्कि एक नैतिक अनिवार्यता भी है। समाज अभिगम्यता, गैर-भेदभाव और समान व्यवहार को बढ़ावा देकर सभी के लिये अधिक समावेशी एवं समतामूलक बाज़ार का निर्माण कर सकते हैं। व्यवसायों और सरकारों के लिये यह आवश्यक है कि वे दवियांग उपभोक्ताओं के समक्ष वदियमान विशिष्ट चुनौतियों का समाधान करने के लिये मलिकर कार्य करें तथा यह सुनिश्चित करें कि वे अर्थव्यवस्था और समाज में पूरी तरह से भागीदारी कर सकें। केवल ठोस प्रयासों और समावेशिता के प्रति प्रतिबद्धता के माध्यम से ही हम एक ऐसी दुनिया का निर्माण कर सकते हैं जहाँ प्रत्येक उपभोक्ता के साथ, उनकी क्षमताओं की परवाह किये बिना, गरिमा एवं सम्मान के साथ व्यवहार किया जाएगा।

**अभ्यास प्रश्न:** वस्तुओं और सेवाओं तक अभिगम्यता के मामले में दवियांग उपभोक्ताओं के समक्ष उभरने वाली चुनौतियों की चर्चा कीजिये। समाज में समावेशी उपभोग को बढ़ावा देने के लिये आवश्यक नीतितगत उपाय सुझाइये।

## यूपीएससी सविलि सेवा परीक्षा वगित वर्ष के प्रश्न

**प्रश्न:** भारत में कानून के प्रावधानों के तहत 'उपभोक्ताओं' के अधिकारों/वशिषाधिकारों के संदर्भ में नमिनलखिति कथनों में से कौन-सा/से सही है/हैं? (2012)

1. उपभोक्ताओं को खाद्य परीक्षण के लिये नमूने लेने का अधिकार है।
2. जब कोई उपभोक्ता किसी उपभोक्ता फोरम में शकियात दर्ज कराता है तो कोई शुलक नहीं देना होता है।
3. उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसका कानूनी उत्तराधिकारी उसकी ओर से उपभोक्ता फोरम में शकियात दर्ज करा सकता है।

नीचे दयि गए कूट का प्रयोग कर सही उत्तर चुनयि:

- (a) केवल 1
- (b) केवल 2 और 3
- (c) केवल 1 और 3
- (d) 1, 2 और 3

**उत्तर: c**

**प्रश्न.** भारत लाखों दवियांग व्यक्तयिों का घर है। कानून के अंतरगत उन्हें क्या लाभ उपलब्ध है? (2011)

1. सरकारी स्कूलों में 18 साल की उमर तक मुफ्त स्कूली शकिया।
2. व्यवसाय स्थापति करने के लिये भूमिका अधमिन्त्य आवंटन।
3. सार्वजनकि भवनों में रैप।

उपर्युक्त कथनों में से कौन-सा/से सही है/हैं?

- (a) केवल 1
- (b) केवल 2 और 3
- (c) केवल 1 और 3
- (d) 1, 2 और 3

**उत्तर: d**