

## उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा

आशीष कुमार पचौरी  
सहायक प्राध्यापक (वाणिज्य)  
श्री कृष्णा विश्वविद्यालय, छतरपुर (म.प्र.)

### सारांश

भारत एक उपभोक्ता प्रधान देश है, जहाँ जनसंख्या का विशाल हिस्सा प्रतिदिन वस्तुओं और सेवाओं का उपभोग करता है। उपभोक्ता किसी भी अर्थव्यवस्था की रीढ़ होते हैं, और उनकी सुरक्षा के बिना बाज़ार व्यवस्था टिकाऊ नहीं हो सकती। आर्थिक उदारीकरण, औद्योगिकीकरण और वैश्वीकरण ने उपभोक्ताओं के लिए वस्तुओं व सेवाओं की उपलब्धता को आसान बना दिया, लेकिन इसके साथ ही मिलावट, नकली उत्पाद, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापारिक प्रथाओं जैसी समस्याएँ भी बढ़ीं। उपभोक्ताओं को सुरक्षा और न्याय प्रदान करने हेतु भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को पारित कर लागू किया, जिसने उपभोक्ताओं को छह मौलिक अधिकार प्रदान किए। समय-समय पर संशोधन के बाद, उपभोक्ता संबंधों की बदलती प्रकृति को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू किया गया, जिसने ई-कॉमर्स लेन-देन, भ्रामक विज्ञापन, उत्पाद दायित्व और उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जैसी व्यवस्थाओं को शामिल किया। इस अधिनियम ने उपभोक्ताओं को छह मूलभूत अधिकार दिए— सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, प्रतिकर का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (2019) ने ई-कॉमर्स लेन-देन, भ्रामक विज्ञापन, उत्पाद दायित्व, तथा उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग जैसी व्यवस्थाओं को और सशक्त किया। यह शोध-पत्र उपभोक्ता अधिकारों की अवधारणा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 एवं 2019 की विशेषताओं, उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों की भूमिका, चुनौतियों और भविष्य की संभावनाओं का गहन विश्लेषण करता है। अतः यह कहा जाना उचित है कि अधिनियम

उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा में महत्वपूर्ण है, किंतु जागरूकता, सशक्त प्रवर्तन और डिजिटल संरक्षण ही इसे प्रभावी बना सकते हैं।

### बीज शब्द

उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता अधिकार, उपभोक्ता न्यायालय, ई-कॉमर्स, उत्पाद दायित्व, भ्रामक विज्ञापन, उपभोक्ता शिक्षा।

### प्रस्तावना

उपभोक्ता किसी भी आर्थिक प्रणाली का केंद्रीय तत्व माना जाता है। महात्मा गांधी ने कहा था— “उपभोक्ता हमारे काम में बाधा नहीं है, बल्कि वही उसका उद्देश्य है।” यह कथन उपभोक्ता की महत्ता को स्पष्ट करता है। उपभोक्ता किसी भी अर्थव्यवस्था के लिए सबसे महत्वपूर्ण आधार होता है क्योंकि वह उत्पादन और विपणन की प्रक्रिया का अंतिम उद्देश्य है।

भारत जैसे विशाल देश में उपभोक्ता असंगठित और असुरक्षित वर्ग रहा है। यहां लंबे समय तक उपभोक्ताओं को संगठित स्वरूप में कोई सुरक्षा प्राप्त नहीं थी। व्यापारी वर्ग और कंपनियाँ उपभोक्ताओं की अज्ञानता, गरीबी और असंगठित स्थिति का लाभ उठाते थे। स्वतंत्रता के पश्चात औद्योगिकीकरण और वैश्वीकरण ने उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं की उपलब्धता बढ़ाई, किंतु इसके साथ ही मिलावट, नकली उत्पाद, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापारिक प्रथाएँ भी बढ़ीं। इन चुनौतियों से उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करने के लिए 1986 में उपभोक्ताओं के लिए संरक्षण अधिनियम लाया गया।

1960 और 1970 के दशकों में उपभोक्ता संगठनों के प्रयासों और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बढ़ती जागरूकता के परिणामस्वरूप 1986 का उपभोक्ताओं के लिए संरक्षण अधिनियम लाया गया। यह उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में मील का पत्थर था। बदलते समय में, विशेषकर ई-कॉमर्स और डिजिटल लेन-देन के विस्तार के बाद, पुराने अधिनियम में संशोधन की आवश्यकता महसूस हुई। 1991 के उदारीकरण और डिजिटल युग में ई-कॉमर्स के प्रसार के बाद उपभोक्ता संबंधों में नया आयाम जुड़ा। इसी संदर्भ में 2019 का नया उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम लागू हुआ, जिसमें ऑनलाइन लेन-देन, भ्रामक विज्ञापन और उत्पाद दायित्व जैसे प्रावधान जोड़े गए।

## शोध समस्या एवं उद्देश्य

### शोध समस्या

भारत में उपभोक्ताओं का संरक्षण अधिनियम लागू होने के बावजूद उपभोक्ताओं को न्याय और सुरक्षा की प्रक्रिया धीमी व जटिल बनी हुई है। कई उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं हैं और ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता न्यायालयों की पहुँच सीमित है। डिजिटल युग में ई कॉमर्स और ऑनलाइन धोखाधड़ी ने उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा को और जटिल बना दिया है।

### शोध उद्देश्य

1. उपभोक्ता अधिकारों की अवधारणा को स्पष्ट करना।
2. उपभोक्ताओं का संरक्षण अधिनियम 1986 और 2019 का तुलनात्मक अध्ययन करना।
3. उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र की भूमिका का मूल्यांकन करना।
4. उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा से जुड़ी चुनौतियों की पहचान करना।
5. भविष्य में उपभोक्ता संरक्षण की संभावनाओं पर प्रकाश डालना।

### शोध विधि

यह शोध मुख्यतः वर्णनात्मक और विश्लेषणात्मक पद्धति पर आधारित है।

प्राथमिक स्रोत : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1986 एवं 2019) न्यायालयीन निर्णय, संबंधित संशोधन एवं सरकारी अधिसूचनाएँ।

द्वितीयक स्रोत : पुस्तकें, शोध-पत्र, समाचार पत्र, पत्रिकाएँ, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) और उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय की रिपोर्टें।

तकनीक : गुणात्मक, तुलनात्मक और ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य का मूल्यांकन।

### शोध विस्तार

#### 1. उपभोक्ता अधिकारों की अवधारणा

संयुक्त राष्ट्र ने 1985 में Consumer Protection Guidelines जारी की, जिसमें उपभोक्ताओं के आठ अधिकार बताए गए। भारत में उपभोक्ताओं के संरक्षण अधिनियम ने इनका समायोजन करते हुए उपभोक्ताओं को छह मौलिक अधिकार प्रदान किए-

- a. सुरक्षा संबंधी अधिकार

- b. सूचना संबंधी अधिकार
- c. चयन के लिए अधिकार
- d. सुने जाने का अधिकार
- e. प्रतिकर के लिए अधिकार
- f. उपभोक्ताओं का शिक्षा अधिकार

## 2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1986)

- a. उपभोक्ता विवाद निवारण के लिए तीन स्तरीय तंत्र (जिला, राज्य और राष्ट्रीय आयोग) की स्थापना।
- b. उपभोक्ताओं के लिए सरल, सस्ता और त्वरित न्यायिक प्रक्रिया।
- c. दोषपूर्ण वस्तुओं और सेवाओं के खिलाफ शिकायत का अधिकार।
- d. मिलावट, खराब वस्तुओं और सेवाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने का अधिकार।

## 3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (2019)

2019 का अधिनियम उपभोक्ताओं की बदलती आवश्यकताओं और डिजिटल युग की चुनौतियों को ध्यान में रखकर बनाया गया। इसमें प्रमुख प्रावधान हैं:

- a. ई-कॉमर्स विनियमन : ऑनलाइन खरीद-बिक्री पर भी उपभोक्ता अधिकार लागू।
- b. उत्पाद दायित्व : उत्पादक, विक्रेता और सेवा प्रदाता उपभोक्ता को हुए नुकसान के लिए जिम्मेदार।
- c. भ्रामक विज्ञापन पर नियंत्रण : मशहूर हस्तियों और कंपनियों पर दंड।
- d. सेंट्रल उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) : उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा हेतु शक्तिशाली निकाय।
- e. मध्यस्थता प्रणाली : विवादों के त्वरित समाधान की व्यवस्था।

## 4. उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों की भूमिका

- a. जिला आयोग : 50 लाख तक के मामलों की सुनवाई।

- b. राज्य आयोग : 50 लाख से 2 करोड़ तक के मामलों की सुनवाई।
- c. राष्ट्रीय आयोग (NCDRC) : 2 करोड़ से अधिक के मामलों की सुनवाई।  
इन आयोगों ने उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

**5. उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा से जुड़े प्रमुख प्रावधान**

- a. नकली और मिलावटी वस्तुओं पर दंडात्मक कार्यवाही।
- b. सेवा प्रदाताओं की जिम्मेदारी तय करना।
- c. उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने के लिए सस्ती और सरल प्रक्रिया।
- d. ऑनलाइन लेन-देन के लिए शिकायत दर्ज करने की सुविधा।
- e. ई-कॉमर्स और ऑनलाइन धोखाधड़ी।
- f. डेटा सुरक्षा और गोपनीयता का उल्लंघन।

**6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की उपलब्धियाँ**

- a. लाखों उपभोक्ताओं को न्याय प्राप्त हुआ।
- b. भ्रामक विज्ञापनों पर नियंत्रण।
- c. ई-कॉमर्स उपभोक्ताओं को संरक्षण।
- d. उपभोक्ता संगठनों और NGOs की सक्रियता।

**7. चुनौतियाँ**

- a. उपभोक्ताओं में जागरूकता का अभाव।
- b. आयोगों में लंबे समय से मामलों की बढ़ती हुई संख्या।
- c. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुँच की समस्या।
- d. डिजिटल फ्रॉड और साइबर अपराधों का खतरा।
- e. न्यायालयों में लंबित मामलों की संख्या।
- f. ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर धोखाधड़ी और डेटा सुरक्षा संबंधी खतरे।

## 8. भविष्य की संभावनाएँ और अवसर

- a. डिजिटल शिकायत प्रणाली ने उपभोक्ता संरक्षण को सशक्त बनाया है।
- b. सोशल मीडिया और सूचना तकनीक से उपभोक्ताओं की आवाज़ मजबूत हुई है।
- c. उपभोक्ता शिक्षा के माध्यम से जागरूकता बढ़ रही है।
- d. कड़े दंडात्मक प्रावधानों से कंपनियाँ जिम्मेदारी निभाने के लिए बाध्य हो रही हैं।
- e. साइबर सुरक्षा कानून और उपभोक्ता संरक्षण कानून का समन्वय हो रहा है।
- f. सामुदायिक स्तर पर उपभोक्ता क्लब स्थापित किए जा रहे हैं।
- g. अंतरराष्ट्रीय सहयोग से उपभोक्ता अधिकारों को वैश्विक स्तर पर सशक्त बनाना आवश्यक है।

## निष्कर्ष

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम भारत में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा के लिए एक प्रभावी और सशक्त कानूनी उपकरण है। 1986 का अधिनियम अपने समय में ऐतिहासिक एवं क्रांतिकारी था, जबकि 2019 का अधिनियम आधुनिक उपभोक्ता संबंधों, ई-कॉमर्स, वैश्वीकरण और डिजिटल युग की चुनौतियों का समाधान प्रस्तुत करता है।

फिर भी, अधिनियम की सफलता केवल कानून बनाने से नहीं, बल्कि उसके सशक्त क्रियान्वयन और उपभोक्ता जागरूकता पर निर्भर करती है। केवल कानून बनाना ही ठीक नहीं है, परन्तु उसका सही क्रियान्वयन और उपभोक्ता शिक्षा ही वास्तविक सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है। यदि उपभोक्ता अपने अधिकारों को समझकर उनका प्रयोग करें, तो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम वास्तविक अर्थों में प्रभावी हो सकेगा।

## सुझाव

1. उपभोक्ता अधिकारों की शिक्षा को स्कूल पाठ्यक्रम में शामिल किया जाए।
2. ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर उपभोक्ता सुरक्षा हेतु सख्त नियम लागू हों।
3. ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आयोगों की पहुँच सुनिश्चित की जाए।
4. उपभोक्ता संगठनों और NGOs की सहभागिता को और मजबूत किया जाए।
5. शिकायत निवारण तंत्र को और सरल एवं त्वरित बनाया जाए।

**संदर्भ**

1. The Consumer Protection Act, 1986 - भारत सरकार
2. The Consumer Protection Act, 2019 - भारत सरकार
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) की वार्षिक रिपोर्टें
4. Ministry of Consumer Affairs, Government of India - Official Website
5. शर्मा, आर. के. (2019). भारतीय विधि और उपभोक्ता अधिकार
6. Gupta, S. (2021). Consumer Protection and E-commerce in India
7. Jain, P.K. (2020). Consumer Justice in India
8. Ministry of Consumer Affairs, Government of India - Official Website