

उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण



उपभोक्ता जागरूकता

एवं

संरक्षण

1995

प्रकाशक

**राष्ट्रीय उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान संगठन
10 ओल्ड सिहोर रोड, इन्दौर, म. प्र.**

मूल्य 3.50 रु.

अपनी बात

सृष्टि में मानव जब से समाज के दायरे में आबद्ध हुआ है संभवतः उस समय से ही बाजार व्यवस्था का जन्म हुआ होगा और तब से ही वस्तुओं का खरीददार जिसे आज की आधुनिक बाजार व्यवस्था में उपभोक्ता के नाम से जाना जाता है, कम या अधिक शोषित होता रहा है। गांधीजी ने एक बार कहा था “उपभोक्ता बाजार का राजा होता है।” अगर एक उपभोक्ता वास्तव में बाजार व्यवस्था का राजा है तो फिर वह कौन से कारण है जिसके फलस्वरूप उसे शोषण धोखा-धड़ी का शिकार होना पड़ रहा है अगर हम इस समस्या के मूल में जाकर देखें एवं उसका विश्लेषण करें तो हम पाएंगे इसका सबसे बड़ा कारण उसमें अपनी प्रभुता के प्रति जागरूकता का अभाव।

उपभोक्ता कौन? उपभोक्ता के अधिकार क्या? उनका शोषण कैसे एवं संरक्षण क्यों व कैसे? जैसे प्रश्न आज हमारे सामने हर समय उठ रहे हैं। इन्हीं सवालों के उत्तरों को आपके समक्ष लाने का प्रयास इस पुस्तिका के माध्यम से हम कर रहे हैं।

आज शायद वह वक्त आ गया है जब एक आदमी जो कहीं न कहीं एक उपभोक्ता भी है, को शोषण के खिलाफ आवाज उठाना होगी। उपभोक्ता की जागरूकता ही शोषण के विरुद्ध युद्ध की प्रथम रणभेरी होगी। ऐसा हमारा विश्वास है। भविष्य में इस दिशा में उठाने वाला हमारा हर कदम आपके सुझावों से सशक्त होगा। इस चिंगारी को लौ बनाने के लिए आपके महत्वपूर्ण सुझावों और सहयोग के आकांक्षी हैं हम...!

इन्दौर
1/3/95

राष्ट्रीय उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान
संगठन इन्दौर

मानव सभ्यता के आरम्भ से लेकर आज तक जबकि समूचा समाज 21वीं सदी की देहरी पर आकर खड़ा हुआ है। हम अपनी हर छोटे-बड़ी जरूरतों की पूर्ति के लिए बाजार पर आश्रित हैं। ये बात और है कि प्राचीन काल में इसका स्वरूप वर्तमान से भिन्न था। उस समय हमारे पूर्वजों ने सामग्री प्रदाय करने वाले व्यापारियों के प्रति सामाजिक व्यवस्थाओं के तहत कुछ सीमाओं का निर्धारण किया होगा, जिसे वर्तमान में हम सामाजिक उत्तरदायित्व के नाम से जानते हैं। यही उपभोक्ता संरक्षण का मुख्य आधार है। परन्तु इसके अत्यन्त अभाव ने ही सन् 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को जन्म दिया। जिसके अंतर्गत एक आम आदमी को उपभोक्ता के रूप में संरक्षण एवं शीघ्र सुलभ न्याय दिलाने की व्यवस्था की गई है।

उपभोक्ता कौन है -

अपने दैनिक जीवन में हम उपभोक्ता शब्द को हर पल सुनते रहते हैं, परन्तु वास्तव में उपभोक्ता कौन है? इस श्रेणी में कौन-कौन आता है? यह अभी भी हमारे लिये अनुत्तरित प्रश्न बना हुआ है। वास्तव में एक -

- * उपभोक्ता वह है जो किसी उत्पादक या व्यापारी से एक निर्धारित मूल्य, चाहे वह किसी भी रूप जैसे मुद्रा, वस्तु या श्रम में हो, चुका कर कोई सामग्री प्राप्त करता है।
- * उपभोक्ता वह है जो एक निर्धारित मूल्य का भुगतान करके किसी व्यापारीक, शासकीय, अशासकीय या अर्द्धशासकीय उपक्रमों से किसी भी प्रकार की सेवा प्राप्त करता है।
- * खरीददार की स्वीकृति प्राप्त करके किसी वस्तु का उपयोग करने वाला व्यक्ति भी उपभोक्ता कहलाएगा।

लेकिन किसी भी वस्तु का पुनर्विक्रय या अत्यधिक लाभ कमाने की दृष्टि से व्यावसायिक उपयोग में लेने के लिए, खरीददार उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आएगा।

सेवा क्या है?

सेवा से तात्पर्य ऐसी सभी सुविधाओं से है, जो किसी भी उत्पादक, व्यापारी, शासकीय, अशासकीय या अर्द्धशासकीय उपक्रमों से एक निर्धारित मूल्य का भुगतान करके प्राप्त की जाती है।

उदा.-चिकित्सा, टेलीफोन, बिजली, यातायात, डाकतार, बैंकिंग, बीमा, आवास, मनोरंजन, भोजन, समाचार पत्र, स्वच्छता आदि।

उपभोक्ता शोषण कैसे?

आज हमारी आवश्यकताएँ बहुत अधिक बढ़ गई हैं। हर दिन सुबह उठने से लेकर रात को सोने तक जाने-अनजाने में कितनी वस्तुओं एवं सेवाओं का उपयोग हम एक उपभोक्ता के रूप में करते हैं। इसका हमें ही खुद पता नहीं है। इतना ही नहीं हम हर पल, हर समय, नई-नई एवं अत्याधुनिक गुणों वाली सामग्री व सुविधाएँ चाहते हैं। हमारी इस माँग ने ही एक नवीन बाजार व्यवस्था को जन्म दिया है, जिसमें उपभोक्ताओं की अधिकाधिक, माँग एवं बाजार में उत्पादों की कमी को ध्यान में रखकर उत्पादकों एवं व्यापारियों द्वारा अधिकाधिक लाभ कमाने की इच्छा ने एक उपभोक्ता के प्रति विभिन्न प्रकारों से शोषण को जन्म दिया है।

एक आम उपभोक्ता निम्नानुसार तरीकों से शोषण का शिकार हो सकता है:

- * सामग्री में मिलावट होना

- * सामग्री में निर्धारित गुणवत्ता या मात्रा न होना
- * सामग्री का मूल्य निर्धारित मूल्य से अधिक लिया जाना
- * उपयोग की निर्धारित अवधि के उपरांत सामग्री विक्रय करना
- * उपभोक्ता को किसी विशेष दुकान से सामग्री खरीदने हेतु बाध्य करना
- * निर्धारित सेवा शुल्क लेकर अपर्याप्त या दोषपूर्ण सेवा देना
- * सेवा के एवज में निर्धारित से अधिक सेवा शुल्क लेना

उपभोक्ता संरक्षण क्यों ?

एक उपभोक्ता के रूप में हमारे समाज का अधिकांश भाग अत्याधिक पीड़ित हैं, तथा शोषण का शिकार है। फलस्वरूप समाज में एक खाई उत्पन्न हो गई है, जिसके एक तरफ समाज का सम्पन्न वर्ग है, जो प्रमुख रूप से उत्पादक या व्यापारी की श्रेणी में आता है वह दिन पर दिन धनाढ्य होता जा रहा है, तथा दूसरी तरफ समाज का मध्यम एवं गरीब वर्ग है जो एक उपभोक्ता की श्रेणी में आता है, वह दिन पर दिन गरीब होता जा रहा है। इससे उपभोक्ता की क्रय शक्ति भी निरंतर क्षीण होती जा रही है और समाज में लगातार भेदभाव तथा आर्थिक अंतर बढ़ते जा रहे हैं। परिणामस्वरूप समाज में अनेकों कुरीतियाँ एवं अपराधों ने जन्म ले लिया है, जहाँ पर मानव समाज में स्वयं मानव अपना वास्तविक स्वरूप खोता जा रहा है तथा क्रूरता एवं पाशविकता की ओर अग्रसर होता जा रहा है।

ऐसी स्थिति में समाज के इस उपभोक्ता वर्ग को वैधानिक दृष्टि से संरक्षण एवं उपभोक्ता में चेतना लाना अत्यन्त आवश्यक है। उपभोक्ता स्वयं वैधानिक दृष्टि से प्राप्त अधिकारों की जानकारी प्राप्त करने उसके खिलाफ हो रहे शोषण एवं अत्याचार के विरुद्ध न केवल आवाज उठा सकता है बल्कि लड़ भी

सकता है तथा उसके द्वारा किए गए भुगतान के बदले निर्धारित मात्रा एवं गुणवत्ता वाली वस्तु या सेवाएँ प्राप्त कर सकता है।

एक अच्छे एवं समान समाज के निर्माण के लिए समाज के उपभोक्ता वर्ग का उसके अधिकारों के प्रति जागरूक रहना अत्यन्त आवश्यक है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

उत्पादकों एवं व्यापारियों की उपभोक्ताओं के विभिन्न तरीकों से शोषण की प्रवृत्ति को अंकुश लगाने एवं इस प्रवृत्ति से पीड़ित होने वाले उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से शासन द्वारा एक अधिनियम बनाया गया जिसे "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986" कहते हैं। इस अधिनियम का अधिकार क्षेत्र संपूर्ण भारत वर्ष है (जम्मू-काश्मीर को छोड़कर)। इस अधिनियम के अन्तर्गत आम नागरिकों को एक उपभोक्ता के रूप में न केवल महत्वपूर्ण अधिकार ही दिए हैं बल्कि शोषण होने पर सुलभ व शीघ्र न्याय दिलवाने की भी व्यवस्था की गई है।

उपभोक्ता के रूप में प्राप्त अधिकार

1. **सुरक्षा** - एक उपभोक्ता के रूप में, उपयोग की जा रही सामग्री स्वास्थ्य एवं संपत्ति की दृष्टि से पूर्णतः सुरक्षित है, उत्पादक या व्यापारी से वह जानकारी प्राप्त करने का अधिकार।
2. **सूचना** - एक उपभोक्ता के रूप में सामग्री या सेवा प्राप्त करते समय उस सामग्री या सेवा की मात्रा, गुणवत्ता तथा निर्धारित मूल्य की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार।
3. **चयन** - एक ही उपयोग की विभिन्न सेवाओं या सामग्रियों में से उसके मूल्य एवं गुण के आधार पर सर्वोत्तम सेवा या सामग्री को चयन कर प्राप्त करने का अधिकार।

4. **सुनवाई** - उपभोक्ता शोषण के विरुद्ध उपभोक्ता संरक्षण के लिए बनाए गये मंच एवं आयोग में निर्भिक रूप से अपनी शिकायत प्रस्तुत करने का अधिकार।
5. **क्षतिपूर्ति** - उपभोक्ता शोषण से होने वाले नुकसान की क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार।
6. **उपभोक्ता शिक्षा** - बाजार व्यवस्था का स्वरूप एवं परिवर्तनों या संशोधनों के बारे में शिक्षण एवं जानकारी प्राप्त करने का अधिकार।

शिकायत कब दर्ज करें ?

जब भी आपको ऐसा लगे कि एक उपभोक्ता के रूप में किसी उत्पादक, व्यापारी या उपक्रम द्वारा अपना शोषण किया जा रहा हो जैसे -

- * खरीदी गई सामग्री में मिलावट होने पर
- * सामग्री का मूल्य निर्धारित मूल्य से अधिक लिए जाने पर
- * खरीदी गई सामग्री के दोषपूर्ण पाए जाने पर
- * खरीदी गई सामग्री की मात्रा एवं गुणवत्ता में कमी मिलने पर
- * उपयोग के लिए निर्धारित अवधि के उपरांत भी सामग्री बेचने पर
- * चयन की गई सामग्री के बदले दूसरी सामग्री देने पर
- * निर्धारित दुकान में ही सामग्री खरीदने हेतु बाध्य करने पर
- * निर्धारित सेवा शुल्क भुगतान करने के बाद भी अपर्याप्त एवं दोषपूर्ण सेवा देने पर
- * निर्धारित सेवा शुल्क से अधिक माँगने पर

- * उत्पादक या व्यापारी द्वारा वॉरन्टी/ग्यारन्टी अवधि में ही सामग्री के दोषपूर्ण पाये जाने से उपभोक्ता द्वारा सामग्री को बदलने की मांग को अस्वीकार करने पर

शिकायत कहाँ दर्ज करायें

एक जागरूक उपभोक्ता होने के नाते आप अपने प्रति हुए किसी भी धोखा-धड़ी, अन्याय या शोषण के विरुद्ध राहत प्राप्त करने के लिए अधिनियम के अन्तर्गत निर्मित न्यायिक व्यवस्था के तहत शिकायत दर्ज करा सकते हैं। न्यायिक व्यवस्था हेतु जिला, राज्य एवं केन्द्र स्तर पर अलग-अलग मंच व आयोगों की स्थापना की गई है।

जिला मंच

प्रत्येक जिला मुख्यालयों पर जिला एवं सत्र न्यायाधीश या उनके समकक्ष योग्यता वाले न्यायाधीश की अध्यक्षता में बने जिला मंच में 5 लाख रुपये तक के विवादों या प्रकरणों को शिकायत के रूप में दर्ज करा सकते हैं।

राज्य आयोग

प्रत्येक राज्य की राजधानी में उच्च न्यायालय के न्यायाधीश की अध्यक्षता में बने राज्य आयोग में 5 लाख रु. से अधिक एवं 20 लाख रुपये से कम वाले विवादों या प्रकरणों को शिकायत के रूप में दर्ज करा सकते हैं।

राष्ट्रीय आयोग

सर्वोच्च न्यायालय के न्यायाधीश की अध्यक्षता में बने राष्ट्रीय आयोग में 20 लाख रुपये से अधिक के विवादों या प्रकरणों को शिकायत के रूप में दर्ज करा सकते हैं। इस आयोग का मुख्यालय दिल्ली में स्थित है।

शिकायत कैसे दर्ज करायें

यदि एक उपभोक्ता के रूप में आपके साथ किसी प्रकार की धोखाधड़ी या शोषण हुआ है तो प्रकरण के मूल्य के आधार पर निर्धारित मंच या आयोग में एक सादे कागज पर निम्नानुसार जानकारियों के साथ आप अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं -

1. उपभोक्ता का नाम एवं पता
2. विरोधी पक्ष (जिसके खिलाफ शिकायत हो) का नाम एवं पता
3. शिकायत से संबंधित तथ्य
 - (i) खरीदी या सेवा प्राप्ति की दिनांक ...
 - (ii) भुगतान की गई राशि ...
 - (iii) वस्तु का प्रकार (गुणवत्ता एवं मात्रा सहित)
 - (iv) सेवाओं की प्रकृति ...
4. शिकायत का प्रकार -
 - (i) दोषपूर्ण वस्तु मिलने के कारण
 - (ii) निर्धारित मूल्य से अधिक लेने के कारण
 - (iii) व्यापार के अनुचित तरीके के कारण
 - (iv) अपर्याप्त या दोषपूर्ण सेवा के कारण।
5. शिकायत के संबंध में संलग्न आवश्यक दस्तावेज
 - (i) सामग्री क्रय का बिल या रसीद
 - (ii) सामग्री का वॉरन्टी/ग्यारन्टी कार्ड
 - (iii) सेवाओं से संबंधित मानक दस्तावेज
6. माँगी गई या चाही गई राहत
 - (i) क्षतिपूर्ति
 - (ii) सामग्री बदलना

- (iii) सेवाओं की कमी या दोषों का निराकरण करना
- (iv) भुगतान की गई कीमत की वापसी

शिकायत दर्ज करते समय ध्यान दें -

- * शिकायत स्पष्ट एवं सुवाच्य रूप में लिखी हो
- * शिकायत पत्र में उपभोक्ता या उपभोक्ता द्वारा अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर हो
- * शिकायत उपभोक्ता द्वारा स्वयं या रजिस्टर्ड डाक से भेजी जावे
- * शिकायत खरीदी के 2 वर्ष तक की जा सकती है
- * शिकायत 6 प्रतियों में मंच या आयोग को भेजी जावे
- * शिकायत पूर्णतः सत्य एवं तथ्यों पर आधारित हो
- * आधारहीन एवं झूठी शिकायत होने पर 10,000 रु. तक जुर्माना उपभोक्ता को भरना पड़ सकता है।
- * क्षतिपूर्ति का दावा खराब वस्तु या सेवा के मूल्य के बराबर किया जा सकता है।
- * उपभोक्ता के शोषण एवं शोषण के खिलाफ की जाने वाली कार्यवाही के दौरान उपभोक्ता के शारीरिक श्रम एवं मानसिक प्रताड़ना या तनाव की क्षतिपूर्ति की माँग भी उपभोक्ता द्वारा की जा सकती है।
- * सामान्य अवस्था में शिकायत का फैसला 3 माह की अवधि में मिलता है, परन्तु प्रयोगशाला आदि से संबंधित विवादों या प्रकरणों में यह अवधि 5 माह तक हो सकती है।
- * शिकायत दर्ज करने संबंधी संपूर्ण कार्यवाही पूर्ण रूपेण निःशुल्क है।
- * शिकायत संबंधी मुकदमा आप स्वयं बिना वकील के भी लड़ सकते हैं।

यदि मंच या आयोग के निर्णय से सहमत न हों तो?

एक उपभोक्ता के रूप में आप निम्नानुसार अपील कर सकते हैं।

- * जिला मंच के निर्णय से असहमत होने पर 30 दिन के अंदर राज्य आयोग को
- * राज्य आयोग के निर्णय से असहमत होने पर 30 दिन के अंदर राष्ट्रीय आयोग को
- * राष्ट्रीय आयोग के निर्णय से असहमत होने पर 30 दिन के अंदर सर्वोच्च न्यायालय को

एक आदर्श उपभोक्ता के लिए आवश्यक है -

- * बाजार से सामग्री खरीदते समय वस्तु या सामग्री की गुणवत्ता हेतु मान्यता प्राप्त आई.एस.आई. या एगमार्क जैसे संकेत वाली सामग्री ही खरीदें।
- * सामग्री पर अंकित मूल्य एवं मात्रा जरूर देखें।
- * उपयोग करने की अधिकतम समय सीमा को जरूर देखें।
- * सामग्री के मूल्य की भुगतान रसीद या बिल जरूर प्राप्त करें
- * वह सामग्री जिनमें वॉरन्टी/ग्यारन्टी कार्ड देने का प्रावधान है उनमें यह कार्ड जरूर प्राप्त करें।
- * सेवाओं के संबंध में नियम एवं जानकारियाँ जरूर प्राप्त करें

यह वास्तविकता है -

दिनांक 10.2.95 को जिला उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम बम्बई ने उज्जैन से हावड़ा की रेल यात्रा कर रहे एक यात्री की बिजली, पानी तथा स्वच्छ संडास जैसी बुनियादी सुविधाओं के अभाव में की गई शिकायत के आधार पर भारतीय रेल्वे को शारीरिक एवं मानसिक यंत्रणा की क्षतिपूर्ति के लिए

6.000 रु. की राशि उस यात्री को प्रदान किए जाने का आदेश दिया है।

(नईदुनिया, इन्दौर दि. 16.2.95 के सम्पादकीय से साभार)

* * *

इन्दौर के श्री मनोज पूरणमल पालड़ीवाला ने भारतीय डाक विभाग से 5000 रु. के राष्ट्रीय बचत पत्र (एन.एस.सी.) खरीदे थे, जिनका 6 वर्ष की परिपक्वता अवधि के बाद मूल्य रु. 10,075 होता था, परन्तु जब वे परिपक्वता अवधि के बाद राशि लेने गये तो उन्हें संबंधित डाकपाल द्वारा भारत शासन संचार मंत्रालय द्वारा ब्याज दर में 1% की कमी बताते हुए मात्र रु. 9505/- ही दिये गये। श्री मनोज पूरणमल जी द्वारा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोषण फोरम इन्दौर में शिकायत दर्ज करने पर फोरम ने संबंधित डाकपाल को दोषी मानते हुए 30 दिन की अवधि में शेष राशि 18% ब्याज एवं खर्च के साथ अदायगी करने के आदेश जारी किए।

(नईदुनिया, इन्दौर दि. 7.1.95 से साभार)

* * *

जिला कांडरप्पा (उड़ीसा) के चिन्तामणी मिश्रा ने किसी प्रकरण से संबंधित प्रमाणित दस्तावेज प्राप्त करने के लिए संबंधित तहसीलदार के यहाँ निर्धारित शुल्क के साथ आवेदन किया। 16 बार यह तहसीलदार के कार्यालय जाकर स्वयं तहसीलदार से मिला। इसके अतिरिक्त एक-एक बार एस.डी.एम. एवं जिलाधीश से भी मिला, परन्तु उसे वह प्रमाणित दस्तावेज प्राप्त नहीं हुए। चिन्तामणी मिश्रा ने राज्य उपभोक्ता संरक्षण आयोग को शिकायत की। आयोग ने संबंधित अधिकारियों को 15 दिन में उक्त दस्तावेज सौंपते हुए रु. 1200/- क्षतिपूर्ति के रूप में भरने के निर्देश दिये।

[(1991) II CPJ 337 (Orissa CDRC) से साभार]

उड़ीसा की श्रीमती एम. साबट ने संभागीय अधिकारी टेलीकाम उड़ीसा के विरुद्ध राज्य आयोग में शिकायत दर्ज की, कि संबंधित अधिकारी के निर्देशन पर टेलीफोन कर्मचारियों ने बिना किसी पूर्व सूचना के उनका टेलीफोन कनेक्शन काट दिया। यद्यपि उन्होंने टेलीफोन बिल का भुगतान नहीं किया था। आयोग ने इसे टेलीकॉम विभाग द्वारा सेवाओं में कमी का प्रकरण मानते हुए श्रीमती साबट के पक्ष में निर्णय दिया।

(1992 I CPR 241 Orissa CDRC से साभार)

* * *

श्री हरीश कुमार जोशी - अलकापुरी, इन्दौर ने अपने मकान की छत जो कि बरसात में टपकती थी को सुधारने हेतु श्री तुंगारे लिक पेक को 2000 रु. में कार्य सौंपा। दुरुस्ती करवाने के बावजूद भी बारिश में मकान की छत टपकती रही। श्री जोशी ने जिला उपभोक्ता विवाद फोरम में शिकायत दर्ज की। न्यायालय ने उनके पक्ष में निर्णय देते हुए तुंगारे को आदेश दिया कि श्री जोशी के मकान की छत 30 दिन में ठीक से दुरुस्त करें या 2000 रु. वापस करें। साथ ही 50 रु. जो परिवाद में व्यय हुआ है, का भी जोशी को भुगतान करें।

[(1994 CPJ 727 (Indore - DRF) से साभार]

* * *

श्री बाहमी जो कि कर्नाटक राज्य परिवहन की बस से सफर करते हुए रास्ते में बस बिगड़ जाने के कारण अपनी यात्रा पूर्ण नहीं कर सके ने राज्य उपभोक्ता आयोग में अपनी शिकायत दर्ज की। आयोग ने इसे परिवहन विभाग की सेवा में कमीं निरूपित करते हुए निर्णय दिया कि परिवहन निगम श्री बाहमीं को उनकी अधुरी यात्रा का यात्राव्यय प्रदान करे।

[(1991) I CPJ-133 (Karnatak-CFRC) से साभार]

* * *

श्री प्रकाश देशमुख जो कि एक कृषक थे, ने महाराष्ट्र विद्युत मंडल के खिलाफ अपनी शिकायत इस आधार पर दर्ज कराई कि विद्युत मंडल ने बिना कारण उनके खेत के विद्युत कनेक्शन को 12 दिन तक काटकर रखा। आयोग ने इसे सेवा में कमी निरूपित करते हुए मंडल को निर्देश दिया कि श्री देशमुख को क्षतिपूर्ति के रूप में 25,000 रु. प्रदाय करे।

[(1993) 1 CPJ-139 (Maharashtra CDRC) से साभार]

बुधिया जेना ने बीजापुर सेवा सहकारी समिति के खिलाफ इस आधार पर शिकायत की कि समिति द्वारा राशन पर दी जाने वाली सामग्री की वितरण प्रणाली में अनियमितता वापरी गई यही नहीं जब इसकी शिकायत समिति के प्रकारियों/ अधिकारियों को की गई तो उनके द्वारा की राशन सामग्री के अनियमित व अपूर्ण वितरण को रोकने के लिए कोई कार्यवाही नहीं की गई। राज्य आयोग द्वारा निर्णय दिया गया कि अधिकारियों द्वारा लापरवाही की गई। उन्हें समय रहते इस पर नियंत्रण करना था। साथ ही नागरिकों को अनियमितता या अस्थायी कमी के कारणों से अवगत कराना चाहिए था।

[(1991) 1 CPR-281 (Orissa CDRC) से साभार]

महेश भाई पारिख ने चुड़ासमा फुटवेयर के खिलाफ जिला मंच के इस आधार पर अपनी शिकायत दर्ज की कि उनके द्वारा दिये गए जुते त्रुटी पूर्ण थे। एवम् उसके उपयोग से श्री पारिख को शारीरिक कष्ट उठाना पड़ा। न्यायालय ने निर्णय दिया कि कंपनी उस जुते की त्रुटी को दूर करे। संभव न होने पर जुते की कीमत श्री पारिख को वापस अदा की जाए।

[(1991) 1 CPR - 105 (Gujrat CDRC) से साभार]

श्री बी. शेखर हेगड़े ने डॉक्टर सुधांशु भट्टाचार्य को अपने हृदय के ऑपरेशन के पश्चात्तर्वी देखभाल हेतु रु. 40,000 शुल्क के रूप में अदा किये। शुल्क अदा करने के बावजूद भी मरीज की उचित रूप से देखभाल नहीं हुई एवं उनकी पसली की हड्डी में संक्रमण हो गया फलस्वरूप पुनः ऑपरेशन कर पसली की हड्डी को निकालना पड़ा। श्री हेगड़े ने इसे सेवा में कमी मानते हुए राज्य आयोग में शिकायत दर्ज की। आयोग ने शिकायत को उचित निरूपित करते हुए 2 लाख रु. क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदाय करने का आदेश डॉ. भट्टाचार्य को दिया।

[(1992) CPJ-449 (Maharashtra-(DRC) से साभार]

उपरोक्त संक्षिप्त जानकारी एक सामान्य उपभोक्ता को एक जागरूक उपभोक्ता बनने में कुछ सीमा तक सहायक होगी, ऐसा हमारा विश्वास है। इसके अतिरिक्त भी जब भी आप हमारी सहायता महसूस करें हम आपकी सेवा में हमेशा तत्पर रहेंगे।

10, ओल्ड सिहोर रोड
इन्दौर म.प्र.

राष्ट्रीय उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान
संगठन इन्दौर म.प्र.

इस पुनीत कार्य में हमारे सहभागी हैं -
इन्दौर डायोसीस सोशल सर्विस
सोसाइटी, इन्दौर म.प्र.

“अब वक्त आ गया है....
उपभोक्ता के
उठ खड़े होने का”

Digitized by Thomas John Palekkudy for and
on behalf of NILA Educational & Entrepreneurial
Services Pvt. Ltd.

Thomas John Palekkudy