

## पाठ -5

### उपभोक्ता अधिकार

यद्य रखने योग्य बातेः :-

- (1) एफ. ए. ओ - खाद्य एवं कृषि संगठन
  - (2) डब्ल्यू. एच. ओ - विश्व स्वास्थ्य संगठन
  - (3) आई. एस. ओ - अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन
  - (4) आई. एस. आई - भारतीय मानक संस्था
  - (5) बी. एस. आई - भारतीय मानक ब्यूरो
  - (6) पी. डी. एस - सार्वजनिक वितरण प्रणाली
  - (7) एन. सी. सी - राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग
  - (8) रैल्फ नाडर - उपभोक्ता आन्दोलन का जन्मदाता
  - (9) उपभोक्ता - वह व्यक्ति जो बाजार से चीजें खरीदकर उनका उपयोग करता है।
  - (10) उत्पादक - वह व्यक्ति जो चीजों का निर्माण करता है।
  - (11) विश्व उपभोक्ता दिवस - 15 मार्च
  - (12) राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस - 24 दिसम्बर
  - (13) मानकीकरण - उत्पादों की गुणवत्ता, आकार तथा बनावट निश्चित करने की प्रक्रिया
  - (14) उपभोक्ता जागरूकता :- उपभोक्ताओं का अपने अधिकारों एवं कर्तव्यों के प्रति सचेत बहुविकल्पीय प्रश्न
- (1) कोपरा का अर्थ किससे है?

- (क) सभी के लिए समान कार्यक्रम
- (ख) सभी उपभोक्ताओं का संरक्षण
- (ग) उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम
- (घ) भ्रष्टाचार रोकथाम करने वाला प्राधिकरण

(2) एगमार्क प्रमाण पत्र है

- (क) सभी बिजली की वस्तुओं
- (ख) सभी प्रकार के जूतों का
- (ग) खाद्य तेलों का
- (घ) रेफ्रीजरेटरों का

(3) उपभोक्ता कल्याण संगठन के विश्व स्तरीय संस्थान को कहते हैं?

- (क) उपभोक्ता इंटरनेशनल (ख) जिला उपभोक्ता न्यायालय
- (ग) कोपरा (घ) संयुक्त राष्ट्र

(4) भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस प्रतिवर्ष मनाया जाता है -

- (क) 24 दिसम्बर (ख) 21 दिसम्बर (ग) 25 दिसम्बर (घ) 22 दिसम्बर

(5) आई. एस. आई शब्द चिन्ह (लोगो) देखा जा सकता है

- (क) सोने के आभूषणों पर (ख) खाद्य तेलों पर (ग) अनाजों पर (घ) बिजली के समान पर

(6) उत्पादक के घटकों की विस्तृत जानकारी निम्न में से किस के द्वारा सुनिश्चित की जाती है।

- (क) सुरक्षा पाने का अधिकार (ख) सूचना पाने का अधिकार
- (ग) प्रतिनिधित्व का अधिकार (घ) क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार

(7) भारत में उस एजेंसी को ज्ञात कीजिए जो वस्तुओं और सेवाओं के लिए मानक निर्धारित करती है?

- (क) राष्ट्रीय उपभोक्ता न्यायालय (ख) ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैण्डर्ड्स (ग) कोपरा (घ) उपभोक्ता इंटरनेशनल

(8) आप हॉलमार्क चिह्न पाएंगे :-

- (क) जेवर पर (ख) सोने का आभूषण पर (ग) बिजली के तार पर (घ) हीटर

(9) जिला स्तर की अदालतों में कितनी राशि तक के मुकदमों की सुनवाई होती है?

- (क) 10 लाख रूपये तक (ख) 20 लाख रूपये तक (ग) 1 करोड़ रूपये तक (घ) 1 करोड़ रूपये से अधिक

(10) संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता संरक्षण के लिए दिशा निर्देशों को कब अपनाया?

- (क) 1983 (ख) 1984 (ग) 1985 (घ) 1986

लघु/दीर्घ प्रश्न (3/4 अंक)

- पांच तरीके बताइए जिनमें उपभोक्ता का दुकानदारों द्वारा वस्तु खरीदते समय शोषण किया जाता है?
- कोपरा का पूरा नाम बताओं यह उपभोक्ताओं की कैसे मदद करता है?
- भारत सरकार ने उपभोक्ताओं की सुरक्षा के हित में क्या कदम उठाये हैं बताओं?
- मान लीजिए आपको कैमिस्ट से कुछ दवाइयों को खरीदने के लिए कहा जाता है आप दवाइयां खरीदते समय किन बातों का ध्यान रखेंगे?
- उपभोक्ता के चार कर्तव्य लिखो?
- उपभोक्ता के कोई चार अधिकार बताओं?
- न्याय पाने के लिए उपभोक्ता को कहाँ जाना चाहिए?
- उपभोक्ता संरक्षण परिषद और उपभोक्ता अदालत में क्या अन्तर है?
- आरटीआई 'सूचना का अधिकार' से क्या अर्थ है?

बहुविकल्पीय प्रश्नों के उत्तर

- (ग) उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम
- (ग) खाद्य तेलों का
- (क) उपभोक्ता इंटरनेशनल
- (क) 24 दिसम्बर
- (घ) बिजली के सामान पर
- (ख) सूचना पाने का अधिकार
- (ग) कोपरा
- (क) जेवर पर

(9) (ख) 20 लाख रूपये तक

(10) (ग) 1985

### लघु/दीर्घ प्रश्नों के उत्तर

उत्तर 1 :- उपभोक्ता शोषण के तरीके :-

- (1) घटिया किस्म की वस्तु देना (2) कम माप करना (3) ऊँची कीमत वसूल करना (4) नकली वस्तु देना (5) मिलावटी/दोषपूर्ण वस्तु देना (6) जमाखोरी (7) असत्य या अधूरी सूचना देना (8) बुरा व्यवहार

उत्तर 2 :- कोपरा उपभोक्ता संरक्षा अधिनियम पूरा नाम है। (2) दुकानदारों की मनचाही कीमत वसूलने, घटिया वस्तु देने कम तोलने, मिलावट को रोकने तथा नकली वस्तुओं से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए यह अधिनियम बनाया गया। (3) यह अधिनियम व्यावसायिक कम्पनियों और सरकार पर दबाव डालने में सफल हुआ।

उत्तर 3 :- (1) कानूनी कदम

(2) प्रशासनिक कदम

(3) तकनीकी कदम

उत्तर (1) दवाई बनाने की तारीख देखेंगे।

(2) दवाई पर समाप्त होने वाली तारीख देखेंगे।

(3) न्यूनतम खुदरा मूल्य देखेंगे।

(4) समुचित रसीद लेंगे

उत्तर 5 :- (1) उपभोक्ता को वस्तु के गुण के बारे में देखना चाहिए।

(2) उसको वस्तु के साथ गारन्टी कार्ड भी लेना चाहिए।

(3) रसीद भी लेनी चाहिए।

(4) वस्तु पर अंकित आई. एस. आई या ऐगमार्क का चिन्ह भी देखना चाहिए।

उत्तर 6 :- (1) सुरक्षा का अधिकार (2) सूचना पाने का अधिकार (3) चुनने का अधिकार (4) सुनवाई का अधिकार (5) उपभोक्ता जागरूकता का अधिकार

उत्तर 7 :- उपभोक्ता को गैर (अनुचित) व्यापारिक कार्य और शोषण के खिलाफ न्याय पाने का अधिकार है।

(2) अगर किसी उपभोक्ता का कोई नुकसान होता है तो उसे क्षतिपूर्ति का अधिकार है।

- (1) उपभोक्ता फोरम (2) स्थानीय उपभोक्ता अदालन (3) राज्य उपभोक्ता अदालत
- (4) राष्ट्रीय उपभोक्ता अदालत

उत्तर 8 :- उपभोक्ता संरक्षण परिषद् :- ये उपभोक्ता का मार्गदर्शन करती है कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज कराये। यह जनता को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक भी करती है।

(2) उपभोक्ता अदालत :- लोग उपभोक्ता अदालत में न्याय पाने के लिए जाते हैं। दोषी को दण्ड देती है।

(3) उन पर जुर्माना लगाती है या सजा देती है।

उत्तर 9 :- सन् 2005 के अक्टूबर में भारत सरकार ने एक कानून लागू किया जो आरटीआई या सूचना पाने का अधिकार के नाम से जाना जाता है।

जो अपने नागरिकों को सरकारी विभागों के कार्यकलापों की सभी सूचनाएं पाने का अधिकार सुनिश्चित करता है।