

Chapter Review

- **Introduction:** The last chapter of Economics deals with consumer rights in the context of the marketplace. It explains that awareness of being a well-informed consumer arose out of the consumer movement and active participation of people through their struggles over a long period. The chapter also describes organisations that help consumers and ends with some critical issues of the consumer movement in India.
- **The consumer in the marketplace:** We participate in the market both as producers and consumers. As producers of goods and services, we could be working in any of the sectors such as agriculture, industry or services. Consumers participate in the market when they purchase goods and services that they need; these are final goods that people use as consumers. In the marketplace, consumers are often exploited: producers may use underweight measures, adulterate goods, sell defective products or give misleading information, and individual consumers are in a weak position. Rules and regulations are therefore required for the protection of consumers in the marketplace.
- **Consumer movement:** In India, the consumer movement as a social force originated with the necessity of protecting and promoting the interests of consumers against unethical and unfair trade practices. Shortages, hoarding, black marketing, adulteration of food and edible oil gave birth to the consumer movement in India in the 1960s. Till the 1970s, consumer organisations were largely engaged in writing articles and holding exhibitions; they formed groups to look into the malpractices in ration shops and overcrowding in road transport. More recently there has been a spate of consumer groups. Because of all these efforts, a significant initiative was taken in 1986 when the Indian government enacted the Consumer Protection Act 1986, popularly known as COPRA.

- **Safety is everyone's right:** Consumers have the right to be protected against the marketing of goods and delivery of services that are hazardous to life and property. Producers need to strictly follow the required safety rules and regulations. There are many goods and services that we purchase that require special attention to safety, for example the pressure cooker has a safety valve which, if defective, can cause a serious accident, and the manufacturers of the safety valve have to ensure high quality. A defective product, such as electrical equipment, can harm. Hence, this is the right to safety.
- **Right to information:** When you buy any commodity, you will find certain details given on the packing: the ingredients used, price, batch number, date of manufacture, expiry date and the address of the manufacturer. When you buy medicines, you will find the 'best before date' and the instructions for use. This information has been displayed because consumers have the right to get information about the goods and services that they purchase. The consumers can then complain and ask for compensation or replacement if the product proves to be defective in any manner. If a trader sells a product above the maximum retail price (MRP), the consumer can complain. In October 2005, the Government of India enacted a law, popularly known as the Right to Information (RTI) Act, which ensures its citizens all the information about the functions of government departments.
- **Right to choose and denial of choice:** Any consumer who receives a service in whatever capacity, regardless of age, gender and nature of service, has the right to choose whether to continue to receive the service or not. For example, if you buy a product on credit or via a package deal, it is the consumer's right to choose. If a bank adds a charge for a product you did not ask for, or a shopkeeper forces you to buy a commodity along with another, your right to choose is denied. Consumers have the right to be assured, wherever possible, of access to a variety of goods and services at competitive prices.

- *Right to seek redressal: Consumers have the right to seek redressal against unfair trade practices and exploitation. If any damage is done to a consumer, she has the right to get compensation depending on the degree of damage. There is a need for an easy and effective redressal mechanism. The consumer movement in India has led to the formation of various organisations, known as consumer forums or consumer protection councils; they guide consumers on how to file cases in the consumer court. They also represent individual consumers in consumer courts.*
- *Consumer courts under COPRA: COPRA has a three-tier quasi-judicial machinery at the district, state and national levels for redressal of consumer disputes. The district-level court, the District Forum (now District Commission), deals with cases involving claims up to Rs 20 lakh (under the 1986 Act; now Rs 50 lakh under the 2019 Act). The state-level court, the State Commission, deals with claims between Rs 20 lakh and Rs 1 crore (under the 1986 Act; now Rs 50 lakh to Rs 2 crore). The national-level court, the National Commission, deals with cases involving claims exceeding Rs 1 crore (now above Rs 2 crore). If a case is dismissed at the district level, the consumer can appeal to the state and subsequently to the national-level courts. The Consumer Protection Act, 2019 replaced the 1986 Act, and also set up the Central Consumer Protection Authority.*

- **Learning to become well-informed consumers:** The enactment of COPRA led to the setting up of separate departments of Consumer Affairs in central and state governments. The consumer is expected to be aware of the quality of goods: the logo with the letters ISI, Agmark or Hallmark helps consumers get assurance of quality while purchasing goods and services. ISI mark is for industrial and consumer goods, Agmark for agricultural products, and Hallmark for gold jewellery. These organisations that develop standards for goods and services monitor and issue certificates to producers who conform to certain quality standards. Consumers should also get cash memos and keep receipts, and check MRP, expiry date and weights. Right to consumer education is also a right.
- **Six rights and taking the movement forward:** The rights of consumers are the right to safety, the right to be informed, the right to choose, the right to represent (to be heard), the right to seek redressal, and the right to consumer education. India is one of the countries that have exclusive courts for consumer redressal. 24 December is observed as National Consumers' Day in India, since COPRA was passed on that day in 1986. After more than 25 years of the enactment of COPRA, consumer awareness is spreading, though slowly. The consumer movement has been effective but is yet to become fully effective: redressal processes are cumbersome, expensive and time-consuming, and rules are often not followed in unorganised markets. For its speedy progress, we require voluntary effort and active participation of the people.

Key Terms

Consumer – A person who buys goods and services for personal use in the marketplace.

COPRA – Consumer Protection Act 1986, enacted in India to protect consumer interests.

Right to Safety – Right to be protected against goods and services that are hazardous to life and property.

Right to be Informed – Right to get information about the quality, quantity, price and ingredients of goods.

Right to Choose – Right to choose whether to continue to receive a service or buy a product.

Right to Seek Redressal – Right to get compensation and remedy against unfair trade practices.

District Forum – District-level consumer court, first tier of COPRA.

State Commission – State-level consumer court that hears appeals from the district level.

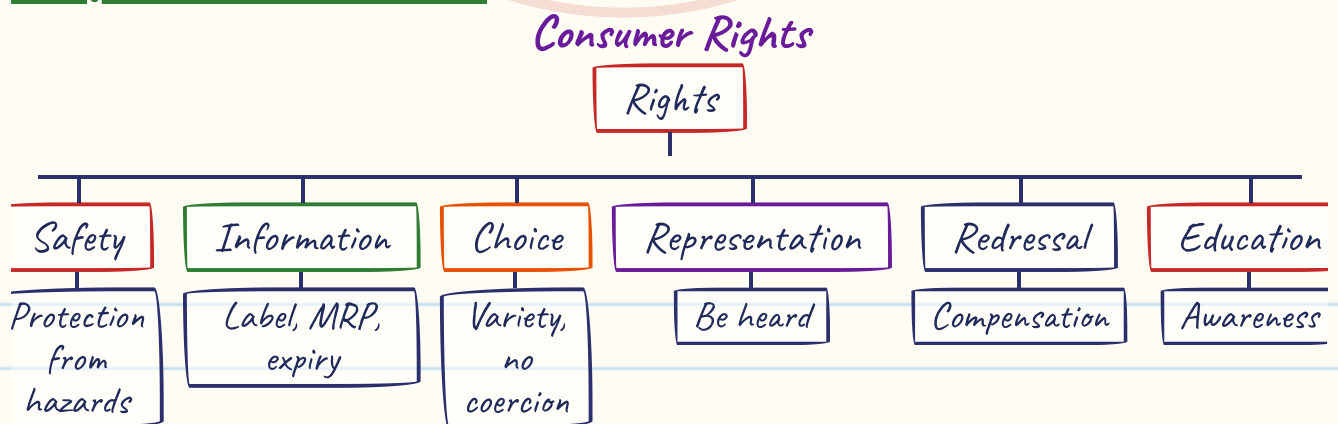
National Commission – National-level consumer court for the largest claims and appeals.

RTI Act 2005 – Law that gives citizens the right to information about government functioning.

ISI, Agmark, Hallmark – Quality marks for industrial goods, agricultural products and gold jewellery.

National Consumers' Day – 24 December, the day COPRA was enacted in 1986.

Diagrams / Flowcharts



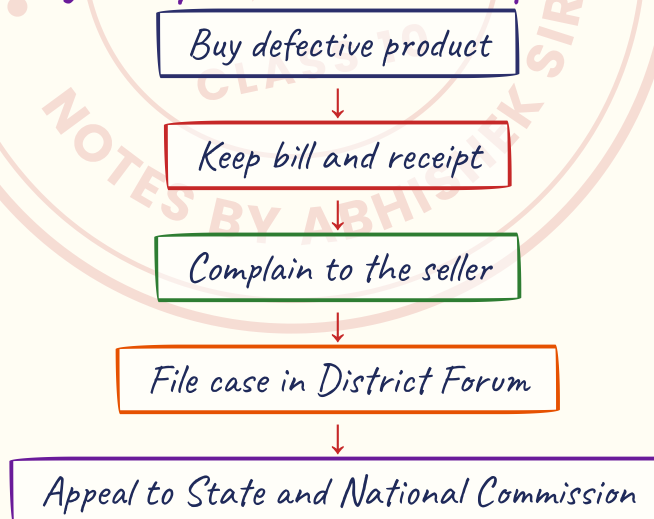
Three-tier Consumer Courts under COPRA

Court	Level and claims (1986 Act)
District Forum	District; claims up to Rs 20 lakh
State Commission	State; Rs 20 lakh to Rs 1 crore
National Commission	National; above Rs 1 crore

Quality Marks

Mark	Used for
ISI	Industrial and consumer goods
Agmark	Agricultural products
Hallmark	Gold jewellery

Journey of a Consumer Complaint



Textbook Exercise Questions

Q.1 Why are rules and regulations required for the protection of consumers?

Ans. Individual consumers are in a weak position; producers may sell adulterated, defective or unsafe goods, charge higher than MRP or give false

information. Rules and laws like COPRA protect consumers from such exploitation.

Q.2 What factors gave birth to the consumer movement in India?

Ans. Shortages, hoarding, black marketing and adulteration of food and edible oil in the 1960s gave birth to it. Consumers formed groups to look into malpractices in ration shops and overcrowding in transport.

Q.3 Describe the three-tier machinery under COPRA.

Ans. COPRA created a district-level District Forum, a state-level State Commission and a national-level National Commission to settle consumer disputes. A consumer can appeal from the lower court to a higher one if dissatisfied.

Q.4 What does the logo ISI, Agmark or Hallmark signify?

Ans. These marks assure the quality of goods: ISI for industrial and consumer goods, Agmark for agricultural products and Hallmark for gold jewellery.

Q.5 Explain the right to information with examples.

Ans. Consumers have the right to know ingredients, price, batch number, date of manufacture, expiry date and the manufacturer's address, so that they can complain if a product is defective. The RTI Act 2005 gives citizens information on government functioning.

Q.6 What can a consumer do to become a well-informed consumer?

Ans. Check labels, MRP and expiry date, look for ISI, Agmark or Hallmark marks, demand the bill, know the rights and complaint procedure and join consumer organisations.

Important Board-Pattern Questions (with Solutions)

Q.1 [1 mark] When is National Consumers' Day celebrated?

Ans. 24 December.

Q.2 [1 mark] Which Act was passed in 1986 for the protection of consumers?

Ans. The Consumer Protection Act (COPRA), 1986.

Q.3 [3 marks] State any three consumer rights.

Ans. Right to safety, right to be informed and right to seek redressal; others are the right to choose, right to represent and right to consumer education.

Q.4 [3 marks] Why is it important to keep the bill and receipt of purchases?

Ans. They are proof of purchase and are required to claim compensation or replacement if the product is defective or if the consumer is cheated.

Q.5 [3 marks] How do consumer organisations help consumers?

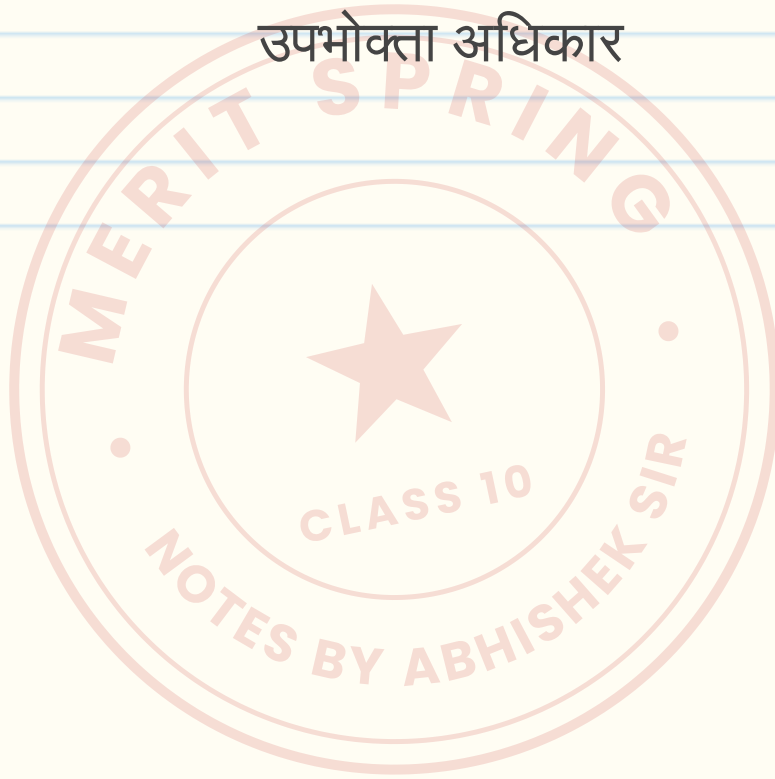
Ans. They guide consumers on filing cases, represent individual consumers in courts, spread awareness and conduct tests of products and campaigns against malpractices.

Q.6 [5 marks] Explain the importance of the consumer movement and the role of COPRA in India.

Ans. The movement began against hoarding, black marketing and adulteration. COPRA 1986 gave consumers rights, set up three-tier courts and consumer affairs departments. Consumers can claim compensation; awareness is increasing but redressal is still slow and costly, so active participation is needed.

HINDI VERSION

उपभोक्ता अधिकार



अध्याय समीक्षा

- परिचय: अर्थशास्त्र का अंतिम अध्याय बाज़ार के संदर्भ में उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित है। यह समझाता है कि सुशिक्षित उपभोक्ता होने की चेतना उपभोक्ता आंदोलन और लंबे समय तक लोगों के संघर्ष और सक्रिय भागीदारी से उपजी। अध्याय उन संगठनों का भी वर्णन करता है जो उपभोक्ताओं की सहायता करते हैं और भारत के उपभोक्ता आंदोलन के कुछ गंभीर मुद्दों के साथ समाप्त होता है।
- बाज़ार में उपभोक्ता: हम बाज़ार में उत्पादक और उपभोक्ता दोनों रूपों में भाग लेते हैं। वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादक के रूप में हम कृषि, उद्योग या सेवा किसी भी क्षेत्रक में काम कर सकते हैं। उपभोक्ता तब बाज़ार में भाग लेते हैं जब वे अपनी आवश्यकता की वस्तुएँ और सेवाएँ खरीदते हैं; ये अंतिम वस्तुएँ हैं जिनका उपयोग लोग उपभोक्ता के रूप में करते हैं। बाज़ार में उपभोक्ताओं का प्रायः शोषण होता है: उत्पादक कम तौल के माप प्रयोग कर सकते हैं, वस्तुओं में मिलावट कर सकते हैं, दोषपूर्ण उत्पाद बेच सकते हैं या भ्रामक जानकारी दे सकते हैं, और अकेले उपभोक्ता की स्थिति कमज़ोर होती है। इसलिए बाज़ार में उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए नियम और विनियम आवश्यक हैं।
- उपभोक्ता आंदोलन: भारत में उपभोक्ता आंदोलन सामाजिक शक्ति के रूप में अनैतिक और अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा और संवर्धन की आवश्यकता से उपजा। 1960 के दशक में अनाज की कमी, जमाखोरी, कालाबाज़ारी तथा खाद्य पदार्थों और खाद्य तेल में मिलावट ने भारत में उपभोक्ता आंदोलन को जन्म दिया। 1970 के दशक तक उपभोक्ता संगठन मुख्यतः लेख लिखने और प्रदर्शनीयाँ लगाने में लगे थे; उन्होंने राशन दुकानों की गड़बड़ियों और सड़क परिवहन में भीड़ की जाँच के लिए समूह बनाए। हाल में उपभोक्ता समूहों की बढ़-सी आई है। इन प्रयासों के कारण 1986 में भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (COPRA) बनाया।
- सुरक्षा सबका अधिकार है: उपभोक्ताओं को जीवन और संपत्ति के लिए हानिकारक वस्तुओं के विपणन और सेवाओं की सुपुर्दगी के विरुद्ध सुरक्षा का अधिकार है। उत्पादकों को आवश्यक सुरक्षा नियमों का कठोरता से पालन करना चाहिए। हमारी खरीदी हुई वस्तुओं और सेवाओं में विशेष सुरक्षा ध्यान चाहिए; जैसे प्रेशर कुकर में सुरक्षा वाल्व होता है, जो दोषपूर्ण हो तो गंभीर दुर्घटना हो सकती है, इसलिए वाल्व निर्माताओं को उच्च गुणवत्ता सुनिश्चित करनी होती है। बिजली के उपकरण जैसा दोषपूर्ण उत्पाद नुकसान पहुँचा सकता है। यही सुरक्षा का अधिकार है।

- सूचना का अधिकार: जब आप कोई वस्तु खरीदते हैं तो पैकिंग पर कुछ विवरण होते हैं: प्रयुक्त सामग्री, कीमत, बैच संख्या, निर्माण की तारीख, समाप्ति की तारीख और निर्माता का पता। दवाएँ खरीदने पर 'सर्वोत्तम पूर्व तिथि' और उपयोग के निर्देश होते हैं। यह जानकारी इसलिए दी जाती है कि उपभोक्ताओं को खरीदी गई वस्तुओं और सेवाओं के बारे में जानने का अधिकार है। यदि उत्पाद किसी भी रूप में दोषपूर्ण निकले तो उपभोक्ता शिकायत कर क्षतिपूर्ति या बदलाव माँग सकते हैं। यदि दुकानदार अधिकतम खुदरा मूल्य (MRP) से अधिक पर बेचे तो उपभोक्ता शिकायत कर सकता है। अक्टूबर 2005 में भारत सरकार ने सूचना का अधिकार (RTI) अधिनियम बनाया, जो नागरिकों को सरकारी विभागों के कार्यों की सारी जानकारी दिलाता है।
- चुनाव का अधिकार और चुनाव से वंचित करना: जो उपभोक्ता किसी भी हँसियत से कोई सेवा लेता है, चाहे उम्र, लिंग और सेवा की प्रकृति कुछ भी हो, उसे चुनने का अधिकार है कि वह सेवा जारी रखे या नहीं। उदाहरण: यदि आप कोई उत्पाद उधार या पैकेज सौदे में खरीदते हैं तो चुनाव उपभोक्ता का अधिकार है। यदि बैंक आपके बिना माँगे किसी उत्पाद का शुल्क जोड़ दे, या दुकानदार किसी वस्तु के साथ दूसरी वस्तु खरीदने पर मजबूर करे, तो आपके चुनाव के अधिकार का हनन होता है। उपभोक्ताओं को जहाँ संभव हो, प्रतिस्पर्धी दामों पर विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं तक पहुँच का आश्वासन पाने का अधिकार है।
- क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार: उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं और शोषण के विरुद्ध निवारण पाने का अधिकार है। यदि उपभोक्ता को कोई क्षति हुई है तो क्षति की सीमा के अनुसार उसे मुआवज़ा पाने का अधिकार है। इसके लिए सरल और प्रभावी निवारण तंत्र चाहिए। भारत के उपभोक्ता आंदोलन से उपभोक्ता मंच या उपभोक्ता संरक्षण परिषद जैसे अनेक संगठन बने हैं; वे उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अदालत में मामला दाखिल करने का मार्गदर्शन देते हैं और अदालतों में व्यक्तिगत उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व भी करते हैं।

- COPRA के अंतर्गत उपभोक्ता अदालतें: COPRA उपभोक्ता विवादों के निवारण के लिए ज़िला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि-स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र बनाता है। ज़िला स्तर की अदालत ज़िला मंच (अब ज़िला आयोग) 1986 के अधिनियम में 20 लाख रुपये तक के दावों के मामले देखती है (2019 के अधिनियम में अब 50 लाख रुपये तक)। राज्य स्तर की अदालत राज्य आयोग 20 लाख से 1 करोड़ रुपये के दावों के मामले (अब 50 लाख से 2 करोड़ रुपये) देखती है। राष्ट्रीय स्तर की अदालत राष्ट्रीय आयोग 1 करोड़ रुपये से अधिक (अब 2 करोड़ से अधिक) के दावों के मामले देखती है। यदि ज़िला स्तर पर मामला खारिज हो तो उपभोक्ता राज्य और फिर राष्ट्रीय स्तर पर अपील कर सकता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 ने 1986 के अधिनियम का स्थान लिया और केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण भी बनाया।
- सुशिक्षित उपभोक्ता बनना: COPRA के बनने से केंद्र और राज्य सरकारों में उपभोक्ता मामलों के अलग विभाग बने। उपभोक्ता से अपेक्षा है कि वह वस्तुओं की गुणवत्ता के प्रति सजग हो: ISI, एगमार्क या हॉलमार्क के चिह्न वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता का आश्वासन देते हैं। ISI चिह्न औद्योगिक और उपभोक्ता वस्तुओं के लिए, एगमार्क कृषि उत्पादों के लिए और हॉलमार्क सोने के आभूषणों के लिए है। वस्तुओं और सेवाओं के मानक बनाने वाले ये संगठन निगरानी करते हैं और गुणवत्ता मानक पूरे करने वाले उत्पादकों को प्रमाणपत्र देते हैं। उपभोक्ता को कैश मेमो लेना और रसीद सँभालकर रखनी चाहिए तथा MRP, समाप्ति तिथि और वजन जाँचना चाहिए। उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार भी एक अधिकार है।
- छह अधिकार और आंदोलन को आगे बढ़ाना: उपभोक्ता के अधिकार हैं: सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चुनने का अधिकार, प्रतिनिधित्व (सुने जाने) का अधिकार, निवारण पाने का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार। भारत उन देशों में है जहाँ उपभोक्ता निवारण के लिए अलग अदालतें हैं। 24 दिसंबर को भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया जाता है, क्योंकि 1986 में इसी दिन COPRA पारित हुआ था। COPRA के 25 से अधिक वर्षों के बाद उपभोक्ता जागरूकता धीरे-धीरे फैल रही है। उपभोक्ता आंदोलन प्रभावी रहा है पर अभी पूरी तरह प्रभावी नहीं हुआ है: निवारण प्रक्रिया जटिल, महँगी और समय लेने वाली है तथा असंगठित बाज़ारों में नियम प्रायः नहीं माने जाते। इसकी तेज़ प्रगति के लिए स्वैच्छिक प्रयास और लोगों की सक्रिय भागीदारी चाहिए।

मुख्य शब्दावली

उपभोक्ता - बाज़ार से व्यक्तिगत उपयोग के लिए वस्तुएँ और सेवाएँ खरीदने वाला व्यक्ति।

COPRA - उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए 1986 में बना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम।

सुरक्षा का अधिकार - जीवन और संपत्ति के लिए हानिकारक वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार।

सूचना का अधिकार (उपभोक्ता) - वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, कीमत और सामग्री की जानकारी पाने का अधिकार।

चुनने का अधिकार - कोई उत्पाद या सेवा लेने अथवा न लेने का चुनाव करने का अधिकार।

निवारण पाने का अधिकार - अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध मुआवज़ा और समाधान पाने का अधिकार।

ज़िला मंच - COPRA का ज़िला स्तर की उपभोक्ता अदालत, पहला स्तर।

राज्य आयोग - राज्य स्तर की उपभोक्ता अदालत जो ज़िला स्तर की अपीलें सुनती है।

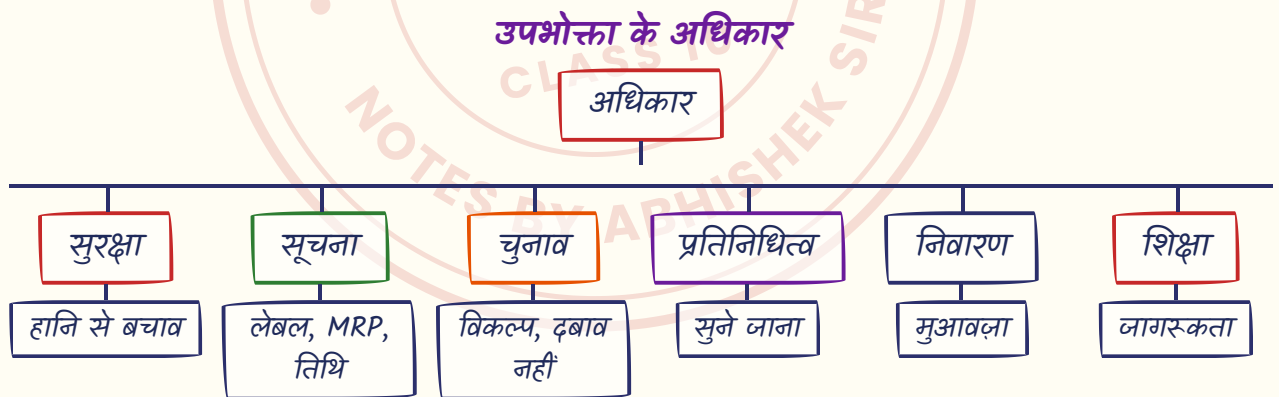
राष्ट्रीय आयोग - सबसे बड़े दावों और अपीलों की राष्ट्रीय स्तर की उपभोक्ता अदालत।

RTI अधिनियम 2005 - नागरिकों को सरकारी कामकाज की जानकारी देने वाला कानून।

ISI, एगमार्क, हॉलमार्क - औद्योगिक वस्तुओं, कृषि उत्पादों और सोने के आभूषणों के गुणवत्ता चिह्न।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस - 24 दिसंबर, 1986 में COPRA पारित होने का दिन।

आरेख / फ्लोचार्ट



COPRA के अंतर्गत त्रि-स्तरीय उपभोक्ता अदालतें

अदालत	स्तर और दावा (1986 अधिनियम)
ज़िला मंच	ज़िला; 20 लाख रुपये तक के दावे
राज्य आयोग	राज्य; 20 लाख से 1 करोड़
राष्ट्रीय आयोग	राष्ट्रीय; 1 करोड़ से अधिक

गुणवत्ता चिह्न

चिह्न	किसके लिए
ISI	औद्योगिक और उपभोक्ता वस्तुएँ
एगमार्क	कृषि उत्पाद
हॉलमार्क	सोने के आभूषण

उपभोक्ता शिकायत की प्रक्रिया



पाठ्यपुस्तक अभ्यास प्रश्न

प्र.1 उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए नियम और विनियम क्यों आवश्यक हैं?

उत्तर- अकेले उपभोक्ता की स्थिति कमज़ोर होती है; उत्पादक मिलावटी, दोषपूर्ण या असुरक्षित वस्तुएँ बेच सकते हैं, MRP से अधिक वसूल सकते हैं या झूठी जानकारी दे सकते हैं। COPRA जैसे नियम उपभोक्ताओं को ऐसे शोषण से बचाते हैं।

प्र.2 भारत में उपभोक्ता आंदोलन को किन कारकों ने जन्म दिया?

उत्तर- 1960 के दशक में अनाज की कमी, जमाखोरी, कालाबाज़ारी और खाद्य पदार्थों व तेल में मिलावट ने इसे जन्म दिया। उपभोक्ताओं ने राशन दुकानों की गड़बड़ियों और परिवहन की भीड़ की जाँच के लिए समूह बनाए।

प्र.3 COPRA के अंतर्गत त्रि-स्तरीय तंत्र का वर्णन कीजिए।

उत्तर- COPRA ने उपभोक्ता विवाद निपटाने के लिए जिला स्तर पर जिला मंच, राज्य स्तर पर राज्य आयोग और राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग बनाए। असंतुष्ट उपभोक्ता निचली अदालत से उच्च अदालत में अपील कर सकता है।

प्र.4 ISI, एगमार्क या हॉलमार्क चिह्न क्या दर्शाते हैं?

उत्तर- ये वस्तुओं की गुणवत्ता का आश्वासन देते हैं। ISI औद्योगिक और उपभोक्ता वस्तुओं के लिए, एगमार्क कृषि उत्पादों के लिए और हॉलमार्क सोने के आभूषणों के लिए।

प्र.5 सूचना के अधिकार को उदाहरण सहित समझाइए।

उत्तर- उपभोक्ता को सामग्री, कीमत, बैच संख्या, निर्माण और समाप्ति की तारीख तथा निर्माता का पता जानने का अधिकार है, ताकि दोषपूर्ण उत्पाद पर शिकायत कर सके। RTI अधिनियम 2005 नागरिकों को सरकारी कामकाज की जानकारी देता है।

प्र.6 सुशिक्षित उपभोक्ता बनने के लिए उपभोक्ता क्या कर सकता है?

उत्तर- लेबल, MRP और समाप्ति तिथि जाँचे, ISI, एगमार्क या हॉलमार्क चिह्न देखे, बिल ले, अपने अधिकार और शिकायत की प्रक्रिया जाने और उपभोक्ता संगठनों से जुड़े।

बोर्ड पैटर्न के महत्वपूर्ण प्रश्न (हल सहित)

प्र.1 [1 अंक] राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कब मनाया जाता है?

उत्तर- 24 दिसंबर को।

प्र.2 [1 अंक] 1986 में उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कौन-सा अधिनियम बना?

उत्तर- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (COPRA) 1986।

प्र.3 [3 अंक] उपभोक्ता के कोई तीन अधिकार लिखिए।

उत्तर- सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार और निवारण पाने का अधिकार; अन्य हैं चुनने का अधिकार, प्रतिनिधित्व का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

प्र.4 [3 अंक] खरीदारी का बिल और रसीद सँभालकर रखना क्यों जरूरी है?

उत्तर- ये खरीद का प्रमाण हैं और उत्पाद दोषपूर्ण निकलने या ठगी होने पर मुआवज़ा या बदलाव माँगने के लिए आवश्यक हैं।

प्र.5 [3 अंक] उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं की कैसे सहायता करते हैं?

उत्तर- वे मामले दाखिल करने का मार्गदर्शन देते हैं, अदालतों में व्यक्तिगत उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करते हैं, जागरूकता फैलाते हैं तथा उत्पादों की जाँच और कुप्रथाओं के विरुद्ध अभियान चलाते हैं।

प्र.6 [5 अंक] उपभोक्ता आंदोलन का महत्व और भारत में COPRA की भूमिका समझाइए।

उत्तर- आंदोलन जमाखोरी, कालाबाजारी और मिलावट के विरुद्ध शुरू हुआ। COPRA 1986 ने उपभोक्ताओं को अधिकार दिए, त्रि-स्तरीय अदालतें और उपभोक्ता मामलों के विभाग बनाए। उपभोक्ता मुआवज़ा माँग सकते हैं; जागरूकता बढ़ रही है पर निवारण अब भी धीमा और महँगा है, इसलिए सक्रिय भागीदारी चाहिए।

