

# उपभोक्ता अधिकार एवं संरक्षण

## Consumer Rights and Protection

Paper Submission: 16/11/2020, Date of Acceptance: 27/11/2020, Date of Publication: 28/11/2020



**मन्जू लाडला**

सह-आचार्य  
राजनीति विज्ञान विभाग,  
श्री कल्याण राजकीय कन्या  
महाविद्यालय, सीकर,  
राजस्थान, भारत



**सुनीता पाण्डेय**

सह आचार्य,  
अर्थशास्त्र विभाग,  
श्री कल्याण राजकीय कन्या  
महाविद्यालय  
सीकर, राजस्थान, भारत

### सारांश

उपभोक्ता संरक्षण वर्तमान सन्दर्भ में बहुत ही महत्वपूर्ण है क्योंकि अधिकांश उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति अनभिज्ञ हैं असंगठित हैं एवम् विक्रेताओं द्वारा उनका पोषण किया जाता है। भारत में उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा विधिक प्रावधानों के तहत विभिन्न प्रकार के कानूनों का निर्माण किया गया है। इनमें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 (संशोधित) महत्वपूर्ण है। इसके अन्तर्गत जिला स्तर, राज्य स्तर एवम् राष्ट्रीय स्तर पर तीन स्तरीय प्रवर्तन व्यवस्था का प्रावधान है। इन्हें जिला स्तर पर जिला फोरम, राज्य स्तर पर राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग कहा जाता है। उपभोक्ता अदालत भी इस दिशा में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं। ये अदालतें उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण वस्तु के स्थान पर दूसरी वस्तु देने या वस्तु के मूल्य को लौटाने का आदेश दे सकती हैं।

20 जुलाई 2020 से लागू होने वाला यह नवीन अधिनियम उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने में मददगार साबित होगा। इस अधिनियम के विभिन्न अधिसूचित नियम, उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, उपभोक्ता संरक्षण परिषदों, नकली उत्पाद के निर्माण या बिक्री के लिये सजा जैसे प्रावधानों से उपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा करने में मदद मिलेगी।

Consumer protection is very important in the present context as most consumers are unaware of their rights, are unorganized and are nurtured by the vendors. Various types of laws have been enacted by the government for legal protection in India. Among these, the Consumer Protection Act 2019 (amended) is important. Under this, there is a provision of three-level enforcement system at the district level, state level and national level. They are called District Forum at District level, State Commission at State level and National Commission at national level. Consumer courts are also playing an important role in this direction. These courts may order the defendants to replace the defective item with another or to return the value of the item.

This new Act, which comes into force from 20 July 2020, will prove to be helpful in empowering consumers. Various notified rules of this Act, Consumer Disputes Redressal Commission, Consumer Protection Councils, provisions like punishment for manufacture or sale of counterfeit product will help in protecting the rights of consumers.

**मुख्य शब्द :** सामाजिक, आर्थिक, राजनितिक, पूँजीवाद, निजीकरण, उपभोक्ता मंच, व्यापारी, उपभोक्ता जागरूकता, सम्पत्ति, क्षतिपूर्ति, उपभोक्ता संरक्षण, बाजारीकरण, विक्रेता, अधिनियम  
Social, Economic, Political, Capitalism, Privatisation, Consumer Forum, Businessman, Consumer Awareness Property, Compensation, Consumer Protection, Commercialisation, Seller, Act.

### प्रस्तावना

मनुष्य अपना जीवन सही तरीके से व्यतीत कर सके, अपना समुचित विकास कर सके, इसके लिए कुछ सुविधाओं व परिस्थितियों की आवश्यकता होती हैं। जीवन निर्वाह एवं विकास के लिए आवश्यक ऐसी सुविधाएं व परिस्थितियां प्रदान करने हेतु ही मानव अधिकारों की अवधारणा का विकास हुआ है।

मनुष्य सामाजिक, आर्थिक, राजनीतिक तथा धार्मिक इत्यादि विभिन्न क्षेत्रों में विभिन्न क्रिया-कलाप करता है। इन क्षेत्रों में किये गये क्रियाकलापों के

अनुसार ही उसे सामाजिक, धार्मिक, आर्थिक, शैक्षणिक तथा राजनीतिक अधिकार प्रदान किये जाते हैं। आधुनिक युग में मनुष्य का आर्थिक क्रियाकलाप महत्वपूर्ण होता जा रहा है। आर्थिक क्रियाकलापों में भी उपभोक्ता के रूप में उसकी भूमिका बढ़ती जा रही है। वह न चाहते हुए भी दिन में कुछ न कुछ वस्तुएं जरूर खरीद लेता है। अतः वर्तमान पूंजीवादी/बाजारोन्मुख व निजिकरण की अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता का शोषण नहीं हो, इसके लिए संरक्षण की आवश्यकता अनुभव हुई। इसी सोच एवं आवश्यकता ने उपभोक्ता अधिकारों की अवधारणा को जन्म दिया। परिणामस्वरूप सभी देशों में उपभोक्ता संरक्षण के लिए कानून व अधिकारों की व्यवस्था की जाने लगी।

#### अध्ययन के उद्देश्य

1. उपभोक्ता अधिकारों का प्रचार प्रसार करना।
2. उपभोक्ता संरक्षण हेतु विधिक उपायों की जानकारी प्रदान करना।
3. उपभोक्ता मंच एवं संगठन के बारे में अवगत कराना।
4. उपभोक्ता परिवाद प्रक्रिया की जानकारी प्रदान करना।
5. विभिन्न प्रकार के उत्पादों के बारे में उपभोक्ता को जागरूक करना।
6. बाजार की विभिन्न दशाओं एवं धोखाधड़ी से अवगत कराना।
7. उपभोक्ता अधिकार एवं संरक्षण हेतु जागरूक करना।

#### साहित्यावलोकन

1. नये उपभोक्ता संरक्षण कानून के लागू होने से पुराने नियमों की खामियाँ दूर हुई हैं— 2018 डॉ.सत्यवान सौरव— रिसर्च स्कोलर दिल्ली विश्वविद्यालय, उक्त शोध पत्र में लेखक ने स्पष्ट किया है कि उपभोक्ता कानून में ऐसी वस्तु की बिक्री और सेवाओं से बचाव होगा, जिससे जीवन या सम्पत्ति को नुकसान हो सकता है।
2. कन्ज्यूमर अवेयरनेस एण्ड कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन :एन इम्प्रीकल एविडेन्स— 17 जुलाई 2018—प्रकाश चन्देल एवम् शम्मी मिन्हास, क्रियेट स्पेस इन्डिपेन्डेंट पब्लिशिंग प्लेटफार्म— उक्त पुस्तक में लेखक ने उपभोक्ता जागरूकता के बारे में विस्तृत विवेचन किया है।
3. कन्ज्यूमर अवेयरनेस फोर फूड एण्ड ड्रैगरी प्रोडक्ट्स—2006 राठौड एन.एस, अपैक्स पब्लिशिंग हाउस—उक्त पुस्तक में लेखक ने ड्रैगरी निर्मित वस्तुओं के प्रति उपभोक्ता जागरूकता के बारे में विस्तार से बतलाया है।
4. बाय कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन (लॉ एण्ड प्रेक्टिस) डॉ. बी. के. अग्रवाल भारत लॉ हाउस प्राइवेट लि.— उक्त पुस्तक में लेखक ने उपभोक्ता संरक्षण से सम्बंधित कानूनों के बारे में विस्तृत विवेचन किया है।
5. कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन लॉ एण्ड प्रेक्टिस—2018 एम, एम, गोयल उक्त पुस्तक में लेखक ने विभिन्न कानूनों का विस्तृत विवरण प्रस्तुत किया है।

#### प्रकल्पनायें

1. उपभोक्ताओं में अपने अधिकारों के प्रति अनभिज्ञता है।

2. उपभोक्ता संरक्षण हेतु केवल वैधानिक प्रयास ही पर्याप्त नहीं है।
3. उपभोक्ताओं में उपभोक्तामंच एवं परिवाद प्रक्रिया की जानकारी का अभाव है।
4. उपभोक्ताओं में उत्पाद की गुणवत्ता की परख का अभाव है।
5. वर्तमान परिप्रेक्ष्य में बाजारीकरण से उपभोक्ता के साथ धोखाधड़ी बढ़ती जा रही है।
6. आधुनिक युग में मनुष्य का आर्थिक क्रिया कलाप महत्वपूर्ण होता जा रहा है।
7. उपभोक्ता जागरूकता हेतु प्रभावी प्रयासों की महती आवश्यकता है।

#### शोध प्रविधि

शोध कार्य हेतु प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष दोनों ही स्रोतों से तथ्य एवं जानकारी प्राप्त की गयी है। उपभोक्ता एवं स्थानीय दुकानदारों से प्रात्यक्ष वार्ता करके जानकारी प्राप्त की गयी है। सरकार द्वारा निर्मित विभिन्न कानूनों एवं विधिक उपायों का अध्ययन करके तथ्य एकत्रित किये गये हैं। उपभोक्ता मंच द्वारा दिये गये विभिन्न निर्णयों एवं परिवादों का भी अध्ययन करके सामग्री एकत्रित की गयी है। इसके अतिरिक्त उपलब्ध साहित्य एवं विभिन्न पत्र पत्रिकाओं से भी अध्ययन सामग्री एकत्रित की गयी है। इस तरह प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष दोनों ही स्रोतों से प्राप्त तथ्य एवं जानकारी का अध्ययन करके विश्लेषण किया गया है तथा निष्कर्ष निकाले गये हैं।

#### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

उपभोक्ता के हितों के संरक्षण हेतु भारत सरकार ने अधिनियम पारित किये —

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986
2. उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1993
3. उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 2002
4. उपभोक्ता संरक्षण विधेयक 2019, (1986 का स्थान लेगा)

इस अधिनियम के द्वारा उपभोक्ता अधिकारों की व्यवस्था की गई और उपभोक्ता परिषदों का गठन किया गया है। साथ ही उपभोक्ता विवादों के समाधान हेतु उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (उपभोक्ता मंच) की स्थापना का भी प्रावधान किया गया है।

#### उपभोक्ता अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 6 में (क) से (च) तक उपभोक्ता के निम्न अधिकारों की व्यवस्था की गई है।

1. जीवन एवं सम्पत्ति के लिए हानिकारक माल एवं सेवाओं के विक्रय/विपणन के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार
2. वस्तुओं/सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में सूचना का अधिकार
3. उचित कीमत पर वस्तु/सेवा प्राप्त करने का अधिकार (निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य वसूल करने के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार)
4. प्रतिबन्धित या अनुचित व्यापार प्रणाली के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार
5. क्रय की गई वस्तु/सेवा में कमी के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार : (उपभोक्ताओं को शोषण के प्रति जागरूक करना, शोषण से रक्षा और क्षतिपूर्ति दिलाना)
7. उपभोक्ता की सुनवाई का समुचित, युक्तियुक्त एवं पर्याप्त अवसर का अधिकार

#### उपभोक्ता मंच

उपभोक्ता विवादों के समाधान हेतु उपभोक्ता विवाद प्रतियोगिता आयोग (उपभोक्ता मंच) की स्थापना की गई है -

1. राष्ट्रीय स्तर पर - राष्ट्रीय उपभोक्ता मंच (राष्ट्रीय आयोग)
2. राज्य स्तर पर - राज्यीय उपभोक्ता मंच (राज्यीय आयोग)
3. जिला स्तर पर - जिला उपभोक्ता मंच (जिला आयोग)

(01 करोड़ तक के मूल्य के परिवाद जिला मंच में, एक करोड़ से अधिक किन्तु 10 करोड़ तक के मूल्य के परिवाद राज्य मंच में, तथा 10 करोड़ से अधिक मूल्य के परिवाद राष्ट्रीय उपभोक्ता मंच में प्रस्तुत किये जा सकते हैं)

इसके अतिरिक्त उपभोक्ता के अधिकारों के संवर्दन एवं संरक्षण हेतु उपभोक्ता संरक्षण परिषदें भी बनाई गई हैं -

1. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद
2. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद
3. जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद

(केन्द्रीय परिषद में केन्द्र सरकार के उपभोक्ता मामलों के विभाग का मंत्री अध्यक्ष, अन्य सरकारी/गैर सरकारी सदस्य होते हैं। राज्यीय परिषद में राज्य सरकार के उपभोक्ता मामलों का प्रभारी मंत्री अध्यक्ष, अन्य विभागीय/गैर विभागीय सदस्य होते हैं। जिला परिषद में जिला कलेक्टर इसका चेयरमैन एवं अन्य सदस्य होते हैं। इन परिषदों के माध्यम से उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए कार्यक्रम किये जाते हैं।)

#### उपभोक्ता परिवाद प्रक्रिया

##### परिवादी (शिकायतकर्ता)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार परिवादी निम्न हो सकते हैं -

##### उपभोक्ता

(उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो इस्तेमाल के लिए कोई वस्तु खरीदता है या सेवा प्राप्त करता है। इसमें वह व्यक्ति शामिल नहीं है जो दोबारा बेचने के लिए किसी वस्तु को हासिल करता है या कमर्शियल उद्देश्य के लिए किसी वस्तु या सेवा को प्राप्त करता है। इसमें इलेक्ट्रॉनिक तरीके, टेलीशॉपिंग, मल्टी लेवल मार्केटिंग या सीधे खरीद के जरिये किया जाने वाला सभी तरह का ऑफ लाईन या ऑन लाईन लेन-देन शामिल है।)

##### कोई भी स्वैच्छिक संगठन

(कम्पनी अधिनियम 1956 या तत्समय लागू कानून के तहत पंजीकृत कोई ऐच्छिक संगठन)

केन्द्र सरकार,

राज्य सरकार,

संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन,

जहां बहुसंख्यक उपभोक्ताओं का समान हित हो, एक या एक से अधिक उपभोक्तागण, उपभोक्ता की मृत्यु होने की दशा में, उसका वारिस या प्रतिनिधि,

##### परिवाद का आधार / मापदण्ड

परिवादी निम्न आधारों पर अपना परिवाद दायर कर अनुतोष प्राप्त करने का दावा कर सकता है-

1. किसी व्यापारी या सेवा प्रदान करने वाले व्यक्ति द्वारा अनुचित या प्रतिबन्धित व्यापार प्रथा का उपयोग किया है।
2. कय किये गये माल वस्तु या सेवा में त्रुटि / कमी हो अर्थात् गुणवत्ता व शुद्धता में कमी हो
3. व्यापारी या सेवा प्रदान करने वाले व्यक्ति ने क्रेता से माल या सेवा का अधिक मूल्य लिया हो
4. जीवन व सुरक्षा के लिए जोखिमपूर्ण माल विक्रय हेतु प्रस्तावित करे अर्थात् निर्धारित मानक का उल्लंघन हो और व्यापारी को यह जानकारी हो कि यह जनसाधारण के लिए असुरक्षित है, फिर भी विक्रय हेतु प्रस्तावित करें।
5. अवधिपार वस्तु हो
6. भ्रामक व मिथ्या तथ्य देवे, (बनावटी माल) ऐसा माल और सेवाएं जिनके बारे में यथार्थ होने का दावा किया जाता है, किन्तु वास्तव में वे ऐसा नहीं होते हैं।
7. उत्पाद या किसी वस्तु के निष्पादन, कार्यक्षमता तथा टिकाऊपन के संबंध में जनता को ऐसी गारण्टी या वारण्टी देना जो कि उसकी पर्याप्त या उचित जांच पर आधारित नहीं है।
8. वारण्टी/गारण्टी के तहत वस्तु या उसके अंगों को बदलने, मरम्मत करने आदि से मना करना।
9. वस्तु में अन्तर्निहित सामग्री का ब्योरा पैकट पर नहीं होना या गलत जानकारी देना,

##### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में शामिल वस्तुएं और सीमाएं

टेलीफोन, विद्युत, जल, बैंक, बीमा, जीवन बीमा, ट्रांसपोर्ट, रेलवे, हाउसिंग बोर्ड, बिल्डर, बिल्डिंग मेटेरियल, रोडवेज, मिट्टी के तेल की एजेन्सी, गैस एजेन्सी, पेट्रोल पम्प, एयर लायंस, होटल, मनोरंजन के स्थल, डाक, कोरियर सेवाएं, खरीदी गई वस्तुएं, कपड़े, घरेलू सामान, खाद्य पदार्थ, प्राईवेट चिकित्सा सेवाएं, फाइनेंस कंपनियां, ठेकेदार, विज्ञापन एजेंसी, नगर निगम, जेडीए, रेडीमेड कपड़े, ड्राईक्लीनर्स, ट्रेवल्स एजेन्सी, कम्प्यूटर शिक्षण, अन्य वित्तीय संस्थान एवं अन्य सेवाएं, जो धन के बदले में ली गई हैं।

##### शिकायत क्षेत्राधिकार

1. जहां विरोधी पक्षकार या उसका एजेंट, डीलर रहता हो या
2. जहां विरोधी पक्षकार कारोबार करता हो।

##### परिवाद/शिकायत में शामिल तथ्य या जानकारी

परिवादी को परिवाद दायर करते समय निम्न तथ्य व जानकारी स्पष्ट रूप से दी जानी चाहिए -

1. जिसके विरुद्ध शिकायत की है उसका कृत्य और नुकसान।

2. निर्धारित मूल्य से अधिक कीमत वसूली, नाप, तौल में कमी अथवा फर्जी बाट व माप से तोला गया है, यह स्पष्टतः वर्णित किया जाये।
3. बिल बाउचर, गारण्टी कार्ड, दुकानदार, उत्पादक/डीलर से किया गया पत्र व्यवहार संलग्न होना चाहिये।
4. परिवादी को वस्तु व सेवा दोष से होने वाले नुकसान का कमवार वांछित क्षतिपूर्ति का विवरण भी दिया जाना चाहिये।
5. अन्य जानकारी – जैसे शिकायत करने वाले का नाम, पता व टेलिफोन नम्बर जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है उसका नाम, पता व टेलिफोन नम्बर, खरीदी गई वस्तु अथवा सेवा का पूरा विवरण, वस्तु व सेवा में कमी का विवरण, चाही गई क्षतिपूर्ति या हर्जाना इत्यादि।

#### निर्णय प्रक्रिया

उपभोक्ता मंच वाद को 21 दिन के अन्दर स्वीकार/अस्वीकार करते हैं। वाद अस्वीकार करने से पूर्व भी परिवादी को अपनी बात कहने का पूरा अवसर दिया जाता है। वाद स्वीकार करने की तारीख से 90 दिन/03 महिने की अवधि में निर्णय सुनाया जाता है। वस्तु विप्लेषण व परीक्षण करने की स्थिति में 05 महिने होते हैं। जांच में वस्तु/सेवा में कमी पाये जाने पर निम्न निर्णय दिये जा सकते हैं –

1. ऋद्धि दूर करना,
2. ऋद्धिहीन माल बदलना,
3. कीमत मय ब्याज के लौटाना,
4. क्षतिपूर्ति देना

निर्णय की अवेहलना करने पर व्यापारी/व्यक्ति को एक महिने से लेकर 03 वर्ष तक की सजा तथा 02 हजार से लेकर 10 हजार तक का जुर्माना लगाया जा सकता है। विशेष परिस्थितियों में सम्पत्ति कुर्क की जा सकती है। 03 वर्ष पश्चात सम्पत्ति की नीलामी करके राशि परिवादी को दी जा सकती है।

#### उपभोक्ता मंच के आदेश के विरुद्ध अपील

निर्णय के 30 दिनों के भीतर जिला मंच के निर्णय के विरुद्ध राज्य मंच में, राज्यमंच के निर्णय के विरुद्ध राष्ट्रीय मंच में तथा राष्ट्रीय मंच के निर्णय के विरुद्ध अपील सर्वोच्च न्यायालय में की जा सकती है। किन्तु यदि आदेश में रुपये देने का प्रावधान हो तो संदेय राशि का 50 प्रतिशत या 25,000, 35,000, 50,000 जो भी कम हो, जमा कराना होगा।

#### निष्कर्ष

उपभोक्ता संरक्षण हेतु केवल सरकारी प्रयास ही पर्याप्त नहीं है अपितु उपभोक्ता अधिकारों के सर्वद्वन हेतु उपभोक्ताओं को स्वयं भी जागरूक होना होगा। यदि उपभोक्ता स्वयं जागरूक नहीं होंगे तो इस अर्थ प्रधान युग में उनका शोषण होता रहेगा। अतः इनका पर्याप्त प्रचार-प्रसार होना चाहिए। उपभोक्ताओं को भी वस्तुओं एवं सेवाओं का कय करते समय निम्न बातों को ध्यान रखना चाहिए –

1. वस्तु खरीदते समय बिल अवश्य ले। बिल ही उपभोक्ता व ग्राहक होने का प्रमाण है। परिवाद दायर करते समय बिल की आवश्यकता होती है।
2. ग्राहक/उपभोक्ता को उपयोग की जाने वाली वस्तु के फार्मूले को जानने का अधिकार है। वस्तुओं के पैकिंग पर फार्मूला व बने पदार्थ लिखा हुआ देख लेना चाहिए।
3. डिब्बा बंद वस्तुओं पर पैकिंग की दिनांक, इस तारीख से पहले तक श्रेष्ठ अथवा पैकिंग से इस अवधि तक उपयुक्त लिखा रहता है, इसकी जांच कर लेनी चाहिए। (अवधि पार वस्तु न हो)
4. खरीदी जाने वाली वस्तु पर एमार्क/चिन्ह देख लेना चाहिए। जैसे- बिजली के सामान पर चिन्ह होता है।
5. खाद्य पदार्थों पर शाकाहारी होने पर इसके शाकाहारी होने का उल्लेख करना जरूरी है। हरे रंग का गोल चिन्ह इसका प्रतीक है।
6. वस्तुओं में मिलावट (घी, मसाले, आटा, खाद्य तेल, पेट्रोल, डीजल, शीतल पेय आदि में) की आशंका होने पर, खाद्य अपमिश्रण निवारण अधिनियम के अन्तर्गत स्थापित जन स्वास्थ्य प्रयोगशाला में जांच करायी जा सकती है।
7. वस्तु में मिलावट अथवा दोष की स्थिति में स्थानीय रसद निरीक्षक, रसद अधिकारी, औषधि निरीक्षक अथवा उपभोक्ता मंच में शिकायत की जा सकती है।
8. मिटाई या अन्य सामग्री लेते समय डिब्बे का वनज तौल में शामिल नहीं है।
9. MRP एम.आर.पी. (MAX. RETAIL PRICE) पर तौल मौल किया जा सकता है। इसमें व्यापारी का मुनाफा भी शामिल होता है।
10. गारण्टी /वारण्टी कार्ड अवश्य ले तथा कार्ड पर मोहर अवश्य लगवाइये। गारण्टी व वारण्टी का अन्तर ध्यान रखे। जिस वस्तु की गारण्टी होती है वह गारण्टी अवधि के दौरान मानको पर खरा नहीं उतरने पर बदल दी जाती है, जबकि वारण्टी की स्थिति में वारण्टी अवधि के दौरान वस्तु मानको पर खरा न उतरने पर उसकी मरम्मत की जाती है एवं यदि मरम्मत संभव न हो तभी वस्तु बदली जाती है। अतः यदि गारण्टी/वारण्टी कार्ड पर मोहर लगाने से मना करने पर अथवा गारण्टी/वारण्टी अवधि में वस्तु बदलने/मरम्मत करने से मना करने की स्थिति में उपभोक्ता संरक्षण मंच में वाद प्रस्तुत किया जा सकता है।
11. यदि कोई दुकानदार दो बांट रखता है और उन बांटों के वजन में अन्तर है, तो इसकी शिकायत उपभोक्ता मंच, माप-तौल विभाग, पत्रिका हेल्पलाइन कॉलम में कर सकते हैं।
12. यदि दुकानदार वस्तु पर अंकित MRP से ज्यादा कीमत पर बेचता है तो भी उपभोक्ता मंच में शिकायत की जा सकती है।
13. वादकारण के 2 वर्ष पश्चात जिला, राज्यीय व राष्ट्रीय आयोग विवाद ग्रहण नहीं करेंगे। अतः इस समय सीमा में ही वाद दायर करना चाहिए।

**सन्दर्भ ग्रन्थ सूची**

1. नये उपभोक्ता संरक्षण कानून के लागू होने से पुराने नियमों की खामियाँ दूर हुई हैं- 2018 डॉ.सत्यवान सौरव- रिसर्च स्कूलर दिल्ली विश्वविद्यालय,
2. कन्ज्यूमर अवेयरनेस एण्ड कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन :एन इम्पिरिकल एविडेन्स- 17 जुलाई 2018-प्रकाश चन्देल एवम् शम्मी मिन्हास, क्रियेट स्पेस इन्डिपेन्डेन्ट पब्लिशिंग प्लेटफार्म
3. कन्ज्यूमर अवेयरनेस फोर फूड एण्ड ड्रैगरी प्रोडक्ट्स-2006 राठौड एन,एस, अपैक्स पब्लिशिंग हाउस
4. बाय कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन (लॉ एण्ड प्रेक्टिस) डॉ.बी. के.अग्रवाल भारत लॉ हाउस प्राइवेट लिमिटेड
5. कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन लॉ एण्ड प्रेक्टिस-2018 एम,एम,गोयल
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, भारत सरकार
7. उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1993, भारत सरकार
8. उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 2002, भारत सरकार
9. उपभोक्ता संरक्षण विधेयक 2019, (1986 का स्थान लेगा), भारत सरकार