



## ઉપભોક્તાના અધિકારો

જ્યોતિ ડી. પટેલ  
એડ લોક વ્યાખ્યાતા,  
શેઠ વી. એસ. લો કોલેજ, ઊંઝા

ઉપભોક્તા અધિકારો સામાન્ય રીતે કાયદાની એક સંસ્થાનો સંદર્ભ છે જે વસ્તુઓના ઉત્પાદકોને નુકસાન પહોંચાડવા માટે ગ્રાહકોને સુરક્ષિત કરવા માટે કરે છે. આ કાયદાઓ કાનૂની વિવાદોની શ્રેણી દ્વારા અસ્તિત્વમાં આવ્યા છે, અને તે કેસોના પરિણામો દ્વારા આકાર આપવામાં આવ્યા છે. કેટલાક કિસ્સાઓમાં, કેટલાક રાજ્યોએ વાસ્તવમાં નિયમોનું કોડ બનાવ્યું છે કે તેઓ "ઉપભોક્તા અધિકારો" કાયદાઓ તરીકે ઉલ્લેખ કરે છે, પરંતુ આ હજી સુધી બહુમતી પ્રથા નથી, અને આ કોડિકિફિકેશન સામાન્ય રીતે "ઉપભોક્તા અધિકારો" તરીકે ઓળખાતા તમામ સિદ્ધાંતોને આવરી લેતું નથી. નીચે મૂળભૂત ચર્ચા ગ્રાહક અધિકારો છે.

### ૧. સાંભળવાનો અધિકાર

શોષણ થયા પછી દરેક ગ્રાહકને સાંભળવાનો અધિકાર છે. અસ્વસ્થ ઉપભોક્તાને જાણ હોવી જોઈએ કે જો કંપની તેમને સાંભળતી ન હોય તો તે બાબતને સત્તાવાળાઓને મામલે લેવાનો અધિકાર ધરાવે છે. સાંભળવાનો અધિકાર ગ્રાહકોનો નિકાલ કરવાનો એક શક્તિશાળી અધિકાર છે.

### ૨. નિવારણ શોધવાનો અધિકાર

દરેક ગ્રાહકને ન્યાય માટે શોધવાનો અધિકાર છે. કોર્પોરેટ શોષણના ભોગ બનેલા ગ્રાહકોને દુઃખ પહોંચાડે તે બાબતને નિવારણ એજન્સીઓને લઈ શકે છે અને સંવેદનશીલ કંપની સામે દાવો દાખલ કરી શકે છે. આ અધિકાર ઘણી વાર ઘણા ગ્રાહકો દ્વારા ખરાબ ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે અને તેથી તે ખૂબ નાજુક અધિકાર છે.

### ૩. માહિતીનો અધિકાર

દરેક ગ્રાહક પાસે માહિતીનો અધિકાર છે. ગ્રાહકો સત્ય અને વાસ્તવિક માહિતી વચ્ચે હોવા જોઈએ. માહિતીમાં બીમાર હેતુ હોવો જોઈએ નહીં અને ખોટો ન હોવો જોઈએ. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, ગ્રાહકો પાસે સાચી માહિતીનો અધિકાર છે.

### ૪. રક્ષણનો અધિકાર

દરેક ગ્રાહકને રક્ષણનો અધિકાર છે. સેન્ટ્રલ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન કાઉન્સિલ, સ્ટેટ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન કાઉન્સિલ, જીલ્લા ફોરમ અને ઉપભોક્તા સંરક્ષણ નિવારણ એજન્સીઓ ગ્રાહકોના નિકાલ પર છે. આ સંસ્થાઓ ભારતીય ગ્રાહકોને શોષક કંપનીઓથી બચાવવાનો છે.

### પ.ખાતરી કરવાનો અધિકાર

દરેક ગ્રાહકને ખાતરી આપવાનો અધિકાર છે. ગુણાત્મક માલ અને ગુણાત્મક સેવાઓની ખાતરી. તેમની પાસે વિવિધ પ્રકારની કોમોડિટીઝ અને સેવાઓના આશ્રયનો અધિકાર પણ છે.

### દ. ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર

દરેક ગ્રાહક પાસે પણ ગ્રાહક શિક્ષણ પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર છે. આ શિક્ષણ ઘણીવાર દરેક ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ અને સુધારાનો ભાગ છે. સરકારે ભારતના દરેક દૂરના વિસ્તારમાં ગ્રાહકના હકોને વહેંચવા અને ફેલાવવા માટે અતિશય પ્રયાસ કરવો જોઈએ. ઉપભોક્તાઓએ ઉપભોક્તાના અને ગ્રાહકના દાતાઓ પર શિક્ષણ મેળવવાનો અધિકાર મેળવવો જોઈએ. ગ્રાહકોના નિકાલ પર આ ખૂબ જ માહિતીપ્રદ અને જાણકાર અધિકાર છે.

### ૭. નિષ્કર્ષ

અમે નિષ્કર્ષ આપી શકીએ કે ગ્રાહકોને શિક્ષિત થવું જોઈએ અને તેમના માટે ઉપલબ્ધ હકો અને જવાબદારીઓ વિશે જાગૃત રહેવું જોઈએ. ઝુંબેશ જેવા વિવિધ પ્રયાસો , જાહેરાતો સરકાર દ્વારા શરૂ થવી જોઈએ જેથી કરીને વધુને વધુ ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓથી પરિચિત કરવામાં આવે.

### સંદર્ભ સૂચી

1. Bagla Committee Report, (2000). regarding *Consumer Forum*, set up by consumers, The National Legal Eagle, Vol.7, Iss. 1, Article 5, (2001)
2. [https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_Court](https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Court)