



## ગ્રાહક કાયદા અને કાર્યવાહી

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

### ૧. પ્રસ્તાવના

ઉપભોક્તા અધિકારો એ "ગ્રાહક" ને આપવામાં આવેલ અધિકારો છે જે તેને સેલ્સમેન / ઉત્પાદક દ્વારા છેતરાવાથી બચાવવા માટે છે. ઉપભોક્તા સંરક્ષણ કાયદાઓ બજારના વાજબી વેપાર સ્પર્ધા અને સત્ય માહિતીના મફત પ્રવાહને સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલ છે.

કાયદાઓ એવા વ્યવસાયોને રોકવા માટે બનાવવામાં આવ્યા છે કે જે કપટમાં જોડાયેલા હોય અથવા સ્પર્ધકો પર ફાયદો ઉઠાવતા અન્યાયી સિદ્ધાંતોને નિર્ધારિત કરે અને નબળાઓ માટે વધારાની સુરક્ષા આપી શકે અને પોતાને કાળજી લેવા માટે અસમર્થ હોય. ઉપભોક્તા સંરક્ષણ કાયદાઓ એ સરકારી નિયમનનું એક સ્વરૂપ છે જેનો હેતુ ગ્રાહકોના હકોનું રક્ષણ કરવાનો છે.

ઉદાહરણ તરીકે, સરકારને વ્યવસાયો વિશે વિગતવાર માહિતી જાહેર કરવાની જરૂર પડી શકે છે ખાસ કરીને એવા વિસ્તારોમાં જ્યાં સુરક્ષા અથવા જાહેર આરોગ્ય કોઈ સમસ્યા હોય , જેમ કે ખોરાક. ઉપભોક્તા સંરક્ષણ "ગ્રાહક અધિકારો" (ગ્રાહકોને ગ્રાહકો તરીકે વિવિધ અધિકારો) અને ગ્રાહક સંગઠનોની રચના સાથે સંકળાયેલા છે , જે ગ્રાહકોને માર્કેટપ્લેસમાં બહેતર પસંદગીઓ કરવામાં મદદ કરે છે.

ઉપભોક્તાને એવી કોઈ વ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જે ઉત્પાદન અથવા ઉત્પાદનમાં પુનર્પ્રાપ્ત અથવા ઉપયોગમાં લેવાને બદલે પ્રત્યક્ષ ઉપયોગ અથવા માલિકી માટે માલ અથવા સેવાઓ પ્રાપ્ત કરે છે. બજારોમાં સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન આપીને ગ્રાહક હિતોને પણ સુરક્ષિત કરી શકાય છે જે સીધા અને પરોક્ષ રીતે ગ્રાહકોની સેવા આપે છે, આર્થિક કાર્યક્ષમતા સાથે સુસંગત છે, પરંતુ આ મુદ્દો કોમ્પિટિશન લોમાં ગણવામાં આવે છે.

### ૨. ઉપભોક્તા ફરિયાદ કેવી રીતે લોઝ કરવી

ગ્રાહક વિવાદોનું સરળ , ઝડપી અને સસ્તી નિવારણ પ્રદાન કરવા માટે , સીપીએ રાષ્ટ્રીય , રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરોમાં 3-સ્તરની અર્ધ-ન્યાયિક તંત્રની કલ્પના કરે છે.

નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્પુટ રેડ્રેસલ કમિશન, જે રાષ્ટ્રીય કમિશન તરીકે ઓળખાતું છે, ખર્ચ અને વળતર સહિત રૂ. એક કરોડ

રાજ્ય કમિશનર વિવાદ નિવારણ કમિશન, જે રાજ્ય કમિશન તરીકે ઓળખાય છે, ખર્ચ અને વળતર સહિત રૂ. વીસ લાખ અને રૂ. એક કરોડ

### ૩. જિલ્લા ઉપભોક્તા વિવાદ નિવારણ ફોરમ

જે જિલ્લા ફોરમ તરીકે ઓળખાય છે, ખર્ચ અને વળતર સહિતની ફરિયાદો સાથે સોદા રૂ. વીસ લાખ ગ્રાહકો, રાજ્ય અથવા રાષ્ટ્રીય સ્તરે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે ગ્રાહક કોર્ટની મુલાકાત લઈને તેમની ચોક્કસ ફરિયાદોના આધારે ગ્રાહકો વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો ફાઈલ કરી શકે છે. દસ્તાવેજોની સૂચિ નીચે મુજબ છે કે સંભવિત ફરિયાદોને ફરિયાદ દાખલ કરતી વખતે ગ્રાહક કોર્ટમાં તેમની સાથે રાખવાની જરૂર છે.

ભારતમાં ઉપભોક્તા સંરક્ષણ કાયદો: વૈશ્વિક અર્થતંત્રના વધતા પરસ્પર નિર્ભરતા અને ઘણા વ્યવસાય પ્રથાઓના આંતરરાષ્ટ્રીય પાત્રને ગ્રાહક અધિકારો સંરક્ષણ અને પ્રમોશન પર વૈશ્વિક ભારના વિકાસમાં ફાળો આપ્યો છે.

### ૪. સ્પર્ધા કાયદો અને ઉપભોક્તાવાદ

વૈશ્વિકીકરણની શોધમાં, ભારતે તેના અર્થતંત્રને ખોલવા, નિયંત્રણો દૂર કરવા અને ઉદારકરણનો ઉપાય આપવાનો જવાબ આપ્યો છે. આનો કુદરતી સિદ્ધાંત એ છે કે દેશમાં અને બહારની અંદર સ્પર્ધાને સામનો કરવા માટે ભારતીય બજારને ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ. મોનોપોલીઝ અને રેસ્ટ્રિક્ટિવ ટ્રેડ પ્રેક્ટીસ એક્ટ, 1969 એ ખાસ કરીને સ્પર્ધાના કાયદાને લગતી આંતરરાષ્ટ્રીય આર્થિક વિકાસના પ્રકાશમાં કેટલાક સંદર્ભોમાં અપ્રચલિત બની ગયું છે અને વાજબી ધ્યાનની પ્રમોશનને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એકાધિકારને અટકાવવાથી અમારું ધ્યાન બદલવાની જરૂર છે. સ્પર્ધાની વ્યાપક વ્યાખ્યા બજારની પરિસ્થિતિ છે જેમાં કોઈ ચોક્કસ વ્યવસાય હેતુ પ્રાપ્ત કરવા માટે કંપનીઓ અથવા વિકેતાઓ સ્વતંત્રપણે ખરીદદારોના રક્ષણ માટે પ્રયાસ કરે છે. કાયદાનો હેતુ તંદુરસ્ત સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે. તે ભાવોને સુધારવા અથવા બજારો બનાવવા માટે કરારો જેવી કંપનીઓ વચ્ચે વિરોધી સ્પર્ધાત્મક કરારને પ્રતિબંધિત કરે છે, અને તે વ્યવસાયો માટે પ્રભાવશાળી માર્કેટ સ્થિતિનો દુરુપયોગ કરવાથી ગેરકાનૂની બનાવે છે.

### ૫. ઉપભોક્તા સંરક્ષણ હેઠળ તબીબી ગેરલાયકતાની ન્યાયિક અર્થઘટન

તબીબી વ્યવસાય વિશ્વની સૌથી જૂની વ્યવસાયોમાંનું એક છે અને તે સૌથી માનવતાવાદી છે. પીડા, ધાયલ અને બીમારની સેવા કરતાં કોઈ સારી સેવા નથી. આર્યુએ શાસન કર્યું કે, વિદ્ય નારાયનો હરિહી (જેનો અર્થ ડોક્ટરો ભગવાન વિષ્ણુના સમકક્ષ છે). લાંબા સમયથી તબીબી વ્યવસાયને ખૂબ આદર આપવામાં આવે છે, પરંતુ આજે તબીબી વ્યવસાયના ધોરણમાં ઘટાડો ઘટવાથી ડોક્ટરો સામે તબીબી ગેરલાયકતાને નબળી પડતી

હોવાને લીધે ડોક્ટરો સામે દાવાઓની સંખ્યા વધી શકે છે. હોસ્પિટલો મેનેજમેન્ટ સુવિધાઓ , વ્યાવસાયિક યોગ્યતાના ધોરણો , અને તેમના રોગનિવારક અને ડાયગ્નોસ્ટિક પદ્ધતિઓની યોગ્યતા સંબંધિત ફરિયાદોનો સામનો કરી રહી છે. જ્યારે આવી ઘટનાઓ આવી હતી ત્યારે,

#### ક. ગ્રાહક રાજ

ભારતમાં ઉપભોક્તા સંરક્ષણ એ આધુનિક વિચાર નથી, તે સદીઓથી વિકસિત થઈ છે. તેના મૂળ મનુ સ્મૃતિમાં મળી શકે છે. ભારતમાં ગ્રાહકોના અસ્તિત્વથી ગ્રાહક સંરક્ષણની સુસંગતતા છે. ગ્રાહકોને ગ્રાહક ઉત્પાદનો કેવી રીતે વેચવી તે વિશે મનુ સ્મૃતિએ વેચનાર માટે નીતિશાસ્ત્રના ચાર્ટર બહાર પાડ્યા છે. તે એવા દંડોને પણ સ્પષ્ટ કરે છે જે વેચાણકર્તાઓને આપવામાં આવવી જોઈએ જે તેમની ક્રિયાઓમાં અનૈતિક છે. મનુ સ્મૃતિ પ્રતિબંધિત છે.

#### 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)