

7. उपभोक्ता जागरण एवं संरक्षण

1. उपभोक्ता कौन है ? संक्षेप में बताइए ।

उत्तर - किसी बाजार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता माँग पक्ष का प्रतिनिधित्व करता है। वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय करनेवाला व्यक्ति उपभोक्ता है। क्रय का उद्देश्य आवश्यकताओं की पूर्ति तथा इच्छाओं की संतुष्टि है। बाजार व्यवस्था में उपभोक्ता का स्थान सर्वोपरि है। उत्पादन की सारी क्रियाएँ उपभोक्ता की इच्छा से संचालित होती हैं। यदि वह किसी वस्तु की खरीद के लिए पैसा खर्च करने को तैयार है, तो उस वस्तु का उत्पादन बढ़ेगा। इसके विपरीत, यदि वह किसी वस्तु की खरीद पर खर्च घटा दे तो उस वस्तु का उत्पादन घट जाएगा। इस दृष्टिकोण से उपभोक्ता बाजार का सर्वेसर्वा है, किंतु इस व्यवस्था की प्रभाविता उपभोक्ता की जागरूकता पर निर्भर करती है। उसे वस्तु के गुण, मूल्य, निर्माण विधि, मानक चिह्न आदि पर पैनी नजर रखनी होगी अन्यथा वह व्यापारियों के अनुचित व्यवहार, ठगी या शोषण का शिकार हो सकता है।

2. बाजार में उपभोक्ता के कुछ कर्तव्यों का वर्णन करें।

उत्तर - बाजार में एक उपभोक्ता को निम्नलिखित कर्तव्यों को ध्यान में रखना बहुत आवश्यक है।

(i) उपभोक्ताओं को क्रय विक्रय की जानेवाली वस्तुओं के व्यावसायिक पक्षों के साथ ही सुरक्षा एवं स्वास्थ्य आदि पर उनके प्रभावों की जानकारी होनी चाहिए।

(ii) जहाँ कहीं भी संभव हो, खरीदे गए सामान या सेवा की रसीद अवश्य लेनी चाहिए।

(iii) अनेक स्थानों पर सरकार अथवा अन्य स्वयंसेवी संस्थाओं द्वारा उपभोक्ता संघों की स्थापना की गई है। उपभोक्ताओं को उनके कार्यक्रमों में रुचि लेनी चाहिए।

(iv) उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों की जानकारी होनी चाहिए और आवश्यकता पड़ने पर उनका प्रयोग भी करना चाहिए।

3. पैकेट बंद खाद्य पदार्थ खरीदते समय आप कौन-कौन-सी मुख्य बातों को ध्यान में रखेंगे? बिंदुवार उल्लेख करें।

उत्तर - आज बाजार में प्रायः अनेक खाद्य पदार्थ पैकेट में उपलब्ध हैं। एक उपभोक्ता को इन्हें खरीदते समय इन बातों की जानकारी ले लेनी चाहिए—

(i) वस्तु के अवयवों की सूची, (ii) अधिकतम खुदरा मूल्य, (iii) शुद्ध वजन या परिमाण, (iv) निर्माता का नाम और पता, (v) निर्माण की तिथि, (vi) उपयोग करने की अंतिम तिथि, (vii) निरामिष/सामिष चिह्न, (viii) डाले गए रंग आदि की घोषणा, (ix) पौष्टिक तत्वों की मात्राएँ तथा (x) शिशु आहार आदि पदार्थों के लिए वैधानिक चेतावनी।

4. उपभोक्ता शोषण के मुख्य कारण क्या हैं?

उत्तर - उपभोक्ता शोषण के कई कारण हैं। बाजार में कई बार कुछ वस्तुओं का अभाव हो जाता है। इस स्थिति का अनुचित लाभ उठाकर विक्रेता अपनी वस्तुओं का अधिक मूल्य वसूल करते हैं। विज्ञापन एवं प्रचार भी उपभोक्ताओं

के शोषण का एक प्रमुख कारण है। इससे उपभोक्ता ऐसी वस्तुओं को भी खरीद लेते हैं जिनकी उन्हें तत्काल कोई आवश्यकता नहीं होती है। अशिक्षा के कारण अर्द्धविकसित देशों के अधिकांश उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं हैं। यह उनके शोषण का एक मुख्य कारण है।

5. उपभोक्ता संरक्षण के लिए सरकार द्वारा गठित न्यायिक प्रणाली को विस्तार से समझाएँ ।

उत्तर - उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा तथा उनके शोषण को रोकने के लिए भारत सरकार ने 1986 में 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' पारित किया। इस अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए एक अर्द्धन्यायिक तंत्र गठित किया गया है।

इस न्यायिक तंत्र का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्रता से कम खर्च में दूर करना है। इसके द्वारा उत्पादकों एवं विक्रेताओं को दंड देने के स्थान पर उपभोक्ताओं की क्षतिपूर्ति की व्यवस्था की गई है। यदि किसी वस्तु या सेवा का मूल्य तथा उपभोक्ताओं को दी जानेवाली क्षतिपूर्ति की राशि 20 लाख रुपये तक है तब इसकी शिकायत जिला फोरम में दर्ज कराई जा सकती है। किसी वस्तु या सेवा का मूल्य और क्षतिपूर्ति की राशि 20 लाख रुपये से अधिक तथा 1 करोड़ रुपये तक होने पर उसकी शिकायत राज्य आयोग में की जा सकती है। वस्तुओं एवं सेवाओं का मूल्य 1 करोड़ रुपये से अधिक होने पर उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग में शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

उपभोक्ता जागरण एवं संरक्षण

1. उपभोक्ताओं का किस प्रकार शोषण किया जाता है? उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए सरकार द्वारा कौन-कौन से उपाय किए गए हैं?

उत्तर - भारत में उपभोक्ताओं का शोषण कई प्रकार से किया जाता है।

उत्पादक या विक्रेता कई बार अनुचित व्यापारिक व्यवहार करते हैं। उदाहरण के लिए, वे वस्तुओं की माप-तौल में कमी करते हैं, ग्राहकों से वस्तुओं के निर्धारित खुदरा मूल्य से अधिक मूल्य वसूल करते हैं या निम्न स्तर की वस्तुओं का विक्रय करते हैं जो स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो सकती हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत हमारे देश के उपभोक्ताओं को ये अधिकार दिए गए हैं- (i) जान-माल के लिए खतरनाक वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार, (ii) वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, मानक और मूल्य-संबंधी सूचना का अधिकार, (iii) विभिन्न वस्तुओं को देख-परख कर चुनाव करने तथा प्रतिस्पर्द्धात्मक मूल्यों पर उन्हें प्राप्त करने का अधिकार, (iv) उपभोक्ताओं को उचित स्थान पर अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार, (v) अनुचित व्यापार तरीकों एवं शोषण के विरुद्ध न्याय पाने का अधिकार तथा (vi) उपभोक्ता प्रशिक्षण का अधिकार।

2. उपभोक्ताओं के संरक्षण हेतु सरकार ने क्या उपाय किए हैं?

उत्तर - उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सरकार द्वारा तीन प्रकार के उपाय किए गए हैं- कानूनी, प्रशासनिक एवं तकनीकी। इसके लिए सरकार ने जो कानूनी उपाय किए हैं उनमें 1986 का 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' अत्यधिक महत्वपूर्ण है। इस अधिनियम में उपभोक्ता शोषण के लिए क्षतिपूर्ति

की व्यवस्था की गई है। उपभोक्ता शोषण को रोकने के लिए कुछ प्रशासनिक उपाय भी किए गए हैं। इसके लिए सरकार ने देश में एक व्यापक सार्वजनिक वितरण प्रणाली की व्यवस्था की है तथा इसके द्वारा वह अनिवार्य उपभोक्ता पदार्थों का वितरण करती है। उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिए उत्पादों का मानकीकरण एक तकनीकी उपाय है। इसके लिए सरकार ने कुछ ऐसी संस्थाओं की स्थापना की है जो उत्पादों की गुणवत्ता की जाँच कर उनका मानक निर्धारित करती हैं। जैसा कि हाल में कुछ खाद्य पदार्थों द्वारा तय मानक की अवहेलना जाँच में सामने आई। सरकार ने कार्रवाई करते हुए उस खाद्य पदार्थ की बिक्री पर रोक लगा दिया।

3. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' की मुख्य विशेषताओं का वर्णन करें।

उत्तर - उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा एवं उनके शोषण को रोकने के लिए सरकार ने 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित किया। इस अधिनियम की मुख्य विशेषताएँ निम्नांकित हैं।

(i) अधिनियम के अंतर्गत अनुचित व्यापार तरीकों का प्रयोग करनेवाले उत्पादकों एवं विक्रेताओं को दंड देने के स्थान पर उपभोक्ताओं की क्षतिपूर्ति की व्यवस्था की गई है।

(ii) इसके लिए इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य एवं जिला स्तर पर एक अर्द्धन्यायिक तंत्र गठित किया गया है।

(iii) यह अधिनियम वस्तुओं और सेवाओं दोनों के क्रय-विक्रय पर लागू होता है।

(iv) इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्रता से कम खर्च में दूर करना है।

4. 'मानवाधिकार' के महत्त्व पर एक टिप्पणी लिखें।

उत्तर - मानवाधिकार का संबंध किसी देश के नागरिकों के मूलभूत अधिकारों से है। इनकी सुरक्षा के लिए हमारे देश में 'राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग' की स्थापना की गई है। अन्य विकासशील देशों के समान ही हमारे देश के निर्धन एवं कमजोर वर्ग के लोगों का कई प्रकार से शोषण होता है। भारतीय संविधान देश के सभी नागरिकों को समान सुविधा तथा समान अवसर का अधिकार प्रदान करता है। परंतु, आवश्यक कानून होने पर भी वे समान सुविधा तथा समान अवसर से वंचित हो जाते हैं। अतएव, हमारे समाज में बेसहारा और कमजोर वर्ग के मौलिक अधिकारों की प्रभावपूर्ण सुरक्षा के लिए इस प्रकार के एक आयोग का गठन करना आवश्यक था।

हमारे संविधान में सात मौलिक अधिकार दिए गए हैं जिनमें समानता का अधिकार, स्वतंत्रता का अधिकार तथा आर्थिक शोषण से संरक्षण के अधिकार शामिल हैं। इन अधिकारों का हनन होने पर कोई भी व्यक्ति मानवाधिकार आयोग को आवेदन दे सकता है। इस आयोग का महत्त्व इस कारण और बढ़ जाता है कि मानवाधिकारों का उल्लंघन होने पर यह स्वयं भी संज्ञान ले सकता है। उदाहरण के लिए, बिहार मानवाधिकार आयोग ने पिछले लगभग

एक वर्ष में भूख से मौत, सामाजिक सुरक्षा नियमों की अवहेलना तथा निर्धनता निवारण योजनाओं के कार्यान्वयन जैसे मामलों में स्वतः संज्ञान लेकर प्रभावी हस्तक्षेप किया है।

5. दो उदाहरणों द्वारा उपभोक्ता जागरूकता की जरूरतों का वर्णन करें।

उत्तर - अपने अधिकारों एवं दायित्वों की जानकारी नहीं रहने के कारण प्रायः उपभोक्ता शोषण के शिकार हो जाते हैं। अतः, उनके शोषण को रोकने और उनके अधिकारों की सुरक्षा के लिए उन्हें जागरूक बनाना आवश्यक है। उदाहरण के लिए, मनुष्य के स्वास्थ्य और दीर्घ जीवन के लिए चिकित्सा सेवाएँ अत्यधिक महत्वपूर्ण हैं। उपभोक्ता के रूप में एक मरीज को भी उचित इलाज और सुरक्षित रहने का अधिकार - है। यदि चिकित्सक मरीजों के इलाज में लापरवाही करते हैं या उनका सही इलाज नहीं करते तो मरीज को क्षतिपूर्ति का अधिकार है। इसके दो उदाहरण नीचे दिए गए हैं।

पटना के एक शल्यचिकित्सक ने एक महिला के पेट का ऑपरेशन किया। ऑपरेशन पूरा होने के कुछ दिनों बाद ही महिला के पेट में भयंकर दर्द होने लगा। जाँच करने पर पता चला कि ऑपरेशन के दौरान शल्यचिकित्सक ने लापरवाही से एक छोटा तौलिया उस महिला के पेट के अंदर ही छोड़ दिया था। उस महिला के - परिवार वाले जागरूक थे और उन्होंने जिला फोरम में शल्यचिकित्सक के विरुद्ध केस दायर कर दिया। जिला फोरम में उस केस को खारिज कर दिया गया। वहाँ से केस खारिज होने के बाद उनके परिवार वालों ने राज्य उपभोक्ता आयोग में अपील की, जिसने चिकित्सक को लापरवाही का दोषी पाया और उक्त महिला को हर्जाना देने का आदेश दिया।

इसी प्रकार, हमारे देश में अनेक निजी शिक्षण संस्थान हैं जो गलत एवं भ्रामक प्रचार कर छात्रों का शोषण करते हैं। उदाहरण के लिए, संगीता नामक एक छात्रा ने एक निजी कोचिंग संस्थान के दो वर्षीय पाठ्यक्रम में 60 हजार रुपये देकर नामांकन कराया। लेकिन, पढ़ाई मानक स्तर की नहीं होने के कारण वर्ष के अंत में उसने पाठ्यक्रम छोड़ देने का निर्णय लिया। जब उसने संस्थान से एक वर्ष का बाकी शुल्क लौटाने का अनुरोध किया, तब उस संस्थान ने बाकी शुल्क लौटाने से इनकार कर दिया। अतः, संगीता ने जिला उपभोक्ता फोरम में मुकदमा दायर किया जिसने उस - कोचिंग संस्थान को 30 हजार रुपये लौटाने का आदेश दिया।

6. उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए किए गए उपायों का वर्णन कीजिए।

उत्तर- भारत में उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए तीन प्रकार के उपाय अपनाए गए हैं- कानूनी, प्रशासनिक एवं तकनीकी कानूनी उपायों में 1986 का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम सबसे महत्वपूर्ण है। इस संबंध में सरकार द्वारा कई अन्य कानून भी बनाए गए हैं और समय-समय पर उनमें आवश्यक संशोधन किया गया है। अनिवार्य उपभोक्ता वस्तुओं का 'सार्वजनिक वितरण प्रणाली' द्वारा वितरण एक प्रशासनिक उपाय है। वस्तुओं का मानकीकरण तकनीकी उपाय है।

(i) **उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित कानून-** भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के अधिकारों सुरक्षा के लिए समय-समय पर कई कानून लागू किए हैं। इनमें माप-तौल मानक अधिनियम, खाद्य मिलावट-निवारण अधिनियम, आवश्यक

वस्तु अधिनियम आदि महत्वपूर्ण हैं। परंतु, उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सर्वाधिक महत्वपूर्ण हैं। यह अधिनियम सभी प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं के विक्रय पर लागू होता है।

(ii) **सार्वजनिक वितरण प्रणाली-** वितरण प्रणाली उपभोक्ता संरक्षण के लिए सरकार ने प्रशासनिक उपाय भी किए हैं। इनके शोषण को रोकने के लिए सरकार ने देश में एक व्यापक सार्वजनिक वितरण प्रणाली की स्थापना की है। इससे वस्तुओं की कालाबाजारी, जमाखोरी और मुनाफारबोरी को रोकने में सहायता मिली है।

(iii) **वास्तुओं बना मानकीकरण-** उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सरकार ने ऐसी संस्थाओं की स्थापना की है जो विभिन्न उत्पादों का मानक निर्धारित करती है। इसके साथ वे इनकी गुणवत्ता की जाँच भी करती है।

7. यदि उपभोक्ता जिला अदालत के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह कब और कहाँ अपील कर सकता है ?

उत्तर- यदि कोई उपभोक्ता जिला अदालत के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह इसके विरुद्ध राज्य आयोग में अपील कर सकता है। यह अपील जिला अदालत के निर्णय के 30 दिनों के भीतर होनी चाहिए। इसमें अपील करनेवाले उपभोक्ता के आवेदनपत्र के साथ जिला अदालत का आदेश संलग्न करना आवश्यक है। इसके साथ ही, इसमें उन कारणों का उल्लेख होगा चाहिए जिनके लिए यह अपील की जा रही है। अपील करने के लिए उपभोक्ताओं को कोई शुल्क नहीं देना पड़ता है। इस अधिनियम के प्रावधानों

के अनुसार, अपील का निर्णय उसे दर्ज कराने के लिदन से 90 दिनों के पूर्व हो जाना चाहिए।

8. "भारत में उपभोक्ताओं के शोषण की समस्या बहुत गंभीर है।" क्यों ?

उत्तर- भारत में उपभोक्ताओं के शोषण की समस्या बहुत गंभीर है। हमारे देश के अधिकांश उपभोक्ता अशिक्षित हैं तथा उनकी आय का स्तर बहुत निम्न है। इसके फलस्वरूप, वे अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं होते। देश में आवश्यक उपभोक्ता पदार्थों का अभाव होने के कारण उन्हें अनेक वस्तुओं और सेवाओं को अधिक मूल्य पर खरीदना पड़ता है अथवा उनके उपभोग से वंचित रह जाना पड़ता है। भारत में उपभोक्ता संघों का पूर्ण अभाव है। उत्पादक एवं व्यापारी इसका अनुचित लाभ उठाकर उपभोक्ताओं का कई प्रकार से शोषण करते हैं। भारत जैसे विकासशील देशों में कानूनी प्रक्रिया बहुत जटिल और खर्चीली है। इसके फलस्वरूप भी इन देशों में उपभोक्ताओं का शोषण होता है।

7. उपभोक्ता जागरण एवं संरक्षण

1. उपभोक्ता द्वारा शिकायत करने के लिए आवेदन शुल्क कितना लगता है ?

(A) 50 रु०

(B) 70 रु०

(C) 10 रु०

(D) शुल्क नहीं लगता

Ans-(D)

2. सूचना का अधिकार किस प्रकार का अधिकार है ?

- (A) वैधानिक
- (B) कानूनी
- (C) धार्मिक
- (D) परम्परागत

Ans-(A)

3. भारतीय उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की घोषणा कब हुई ?

- (A) 1986 में
- (B) 1980 में
- (C) 1987 में
- (D) 1988 में

Ans-(A)

4. विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस प्रति वर्ष कब मनाया जाता है

- (A) 17 मार्च
- (B) 15 मार्च
- (C) 19 अप्रैल
- (D) 22 अप्रैल

Ans-(B)

5. स्वर्णाभूषणों की परिशुद्धता को सुनिश्चित करने के लिए किस मान्यता प्राप्त चिह्न का होना आवश्यक है ?

(A) IS.I.

(B) हॉलमार्क

(C) एग मार्क

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(B)

6. यदि किसी सेवा या वस्तु का मूल्य 20 तब से अधिक तथा करोड़ से कम है तो उपभोक्ता शिकायत कहाँ दर्ज करेगा ?

(A) जिला फोरम

(B) राज्य आयोग

(C) राष्ट्रीय आयोग

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(B)

7. उपभोक्ता शोषण को मुख्य कारक कौन - से है ?

(A) मिलावट की समस्या ।

(B) तौल की समस्या ।

(C) कम गुणवत्ता

(D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

8. उपभोक्ता राहत के निम्नलिखित में कौन से तरीके हैं।

(A) सामान से खराबी हटाना

(B) सामान को बदलना तरीका

(C) सेवाओं में त्रुटि हटाना

(D) उपर्युक्त सभी साझेदारी

Ans-(D)

9. उपभोक्ता जागरूकता हेतु आकर्षक नारे ?

(A) जागो ग्राहक जागो

(B) ग्राहक सावधान

(C) अपने अधिकारों की पहचानो ।

(D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

10 उपभोक्ता निम्नलिखित में किस कारण शोषण के शिकार होते हैं।

(A) शिक्षा की कमी

(B) गरीबी की प्रभाव

(C) जागरूकता का अभाव

(D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

11. भारत में उपभोक्ता के संरक्षण हेतु कौन सा अधिनियम है ?

(A) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1966

(B) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1976

(C) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(C)

12. वर्तमान में भारत में जिला फोरम है।

(A) 402

(B) 498

(C) 582

(D) 662

Ans-(C)

13. वर्तमान में देश में उपभोक्ता के विवादों के निपटारा के लिए कितने राज्य आयोग काम कर रहे हैं

(A) 35

(B) 45

(C) 65

(D) 86

Ans-(A)

14. राष्ट्रीय महिला आयोग का गठन निम्नलिखित में किस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए की गई है ?

(A) महिलाओं के ऊपर हुए अत्याचार संबंधी शिकायत के निवारण हो

(B) महिलाओं के हितों की रक्षा के लिए

(C) प्रशासन में महिलाओं की सहभागिता के लिए

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(A)

15. " ग्राहक हमारी दुकान में आनेवाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है। हम पर निर्भर नहीं हम उन पर निर्भर हैं।" यह किसका वक्तव्य है ?

(A) महात्मा गाँधी

(B) जवाहरलाल नेहरू

(C) अबुल कलाम

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(A)

16. बाजार का महत्वपूर्ण अंग है

(A) उपभोक्ता

(B) गायक

(C) नौकर

(D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(A)

17. उपभोक्ता को निम्न में किसकी जानकारी आवश्यक है ?

(A) वस्तु का गुण

(B) वस्तु की मात्रा

(C) गुणवत्ता

(D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

18. जागो ग्राहक जागो एक नारा है –

(A) उपभोक्ता जागरण का

(B) व्यवसाई जागरण का

(C) कृषक जागरण का

(D) जागरण का

Ans-(A)

19. उपभोक्ताओं का सदैव होता है

(A) शोषण

- (B) दोहन
- (C) उत्पीड़न
- (D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

20. उपभोक्ता जागरण आन्दोलन सर्व प्रथम किस देश में प्रारंभ हुआ

- (A) भारत
- (B) संयुक्त राज्य अमेरिका
- (C) इंग्लैंड
- (D) फ्रांस

Ans-(C)

21. उपभोक्ता अधिकारों की घोषणा सर्वप्रथम किस देश में हुई ?

- (A) जर्मनी
- (B) जापान
- (C) संयुक्त राज्य अमेरिका
- (D) रूस

Ans-(C)

22. उपभोक्ताओं के शोषण का मुख्य कारण क्या है ?

- (A) भ्रामक प्रचार

- (B) मिलावट
- (C) वजन में कमी
- (D) उपर्युक्त सभी

Ans-(A)

23, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की अपील सुनने का अधिकार किसे है।

- (A) राष्ट्रीय आयोग को
- (B) राज्य आयोग को
- (C) जिला फोरम को
- (D) इनमें से सभी को

Ans-(D)

24. उपभोक्ता को जानकारी लेनी चाहिए, किसी वस्तु को

- (A) गुण का
- (B) मात्रा का
- (C) निर्माण सामग्री का
- (D) इनमें सभी

Ans-(D)

25, उत्पादन की समस्त क्रिया निर्भर करती है

- (A) विक्रेता पर
- (B) उपभोक्ता पर
- (C) छात्र पर
- (D) किसी पर नहीं

Ans-(B)

26. भारतीय उपभोक्ताओं में अधिकांशतः है

- (A) विक्रेता पर
- (B) उपभोक्ता पर
- (C) छात्र पर
- (D) किसी पर नहीं

Ans-(A)

27. भारतीय उपभोक्ताओं में अधिकांशतः हैं

- (A) निष्क्रिय
- (B) जागरूक
- (C) सक्रिय
- (D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(B)

28. सामान खरीदते समय हमें प्राप्त करना चाहिए

- (A) रसीद
- (B) गारंटी कार्ड
- (C) वारंटी कार्ड
- (D) उपर्युक्त सभी

Ans-(D)

29, उपभोक्ता शिकायत निवारण हेतु व्यवस्था है

- (A) तृस्तरीय
- (B) द्विस्तरीय
- (C) 'a' और 'b' दोनों
- (D) इनमें से कोई

Ans-(A)

30. खाद्य तेल की गुणवत्ता का मानक चिह्न क्या ?

- (A) एगमार्क
- (B) हॉलमार्क
- (C) IS मार्क
- (D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(A)

31. प्रामाणिक खाद्य उत्पादों का मानक चिह्न क्या है

- (A) एगमार्क
- (B) हॉलमार्क
- (C) ISI मार्क
- (D) इनमें से कोई नहीं

Ans-(A)

32. उपभोक्ता इन्टरनेशनल की स्थापना कब हुई ?

- (A) 1982 में
- (B) 1983 में
- (C) 1984 में
- (D) 1985 में

Ans-(D)

33. उपभोक्ता आंदोलन का प्रवर्तक किसको माना जाता है?

- (A) बिल क्लिंटन
- (B) जार्ज बुश
- (C) रॉल्फ नादर
- (D) मेक्लेगन

Ans:-(C)

34. किसी वस्तु के ग्राहक जो वस्तुओं एवं सेवाओं का उपयोग करते हैं उन्हें..... कहा जाता है।

- (A) उपभोक्ता
- (B) क्रेता
- (C) व्यवसायी
- (D) इनमें से कोई नहीं

Ans:-(A)

35. उपभोक्ता जागरण के लिए सरकार का सबसे प्रचलित नारा है-

- (A) 'जागो ग्राहक जागो'
- (B) 'धोखाधड़ी से बचो'
- (C) 'अपने अधिकारों को पहचानो'
- (D) 'सजग उपभोक्ता बनो'

Ans:-(A)

36. किसने कहा, "ग्राहक हमारी दुकान में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है। वह हम पर निर्भर नहीं, हम उन पर निर्भर हैं।"

- (A) पंडित जवाहरलाल नेहरू
- (B) राजीव गाँधी
- (C) महात्मा गाँधी
- (D) ए०पी० जे० अब्दुल कलाम

Ans:-(C)

37. 'उपभोक्ता जागरण किसके प्रति जागरूक है?

- (A) मूल्य
- (B) निर्माण
- (C) गुणवत्ता
- (D) इनमें सभी

Ans:-(D)

38. भारतीय मानक संस्थान की स्थापना कब की गई?

- (A) 1952
- (B) 1942
- (C) 1947
- (D) 1936

Ans:-(C)

39. उपभोक्ता जागरूकता आंदोलन की शुरुआत किस देश में हुई थी?

- (A) इंग्लैंड
- (B) चीन
- (C) जापान
- (D) संयुक्त राज्य अमेरिका

Ans:-(A)

40. कृषि उत्पादों के मानकीकरण के लिए किस मानक का प्रयोग किया जाता है?

- (A) एगमार्क
- (B) बी०एस०आई०
- (C) आई०एस०आई०
- (D) इनमें से कोई नहीं

Ans:-(A)

41. भारत में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कब मना जाता है?

- (A) 5 दिसम्बर को
- (B) 15 दिसम्बर को
- (C) 24 दिसम्बर को
- (D) 30 दिसम्बर को

Ans:-(C)

42. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत शामिल है-

- (A) केवल निजी क्षेत्र की वस्तु
- (B) केवल निजी क्षेत्र की सेवा
- (C) केवल सार्वजनिक क्षेत्र की वस्तु तथा सेवा
- (D) इनमें से सभी

Ans:-(D)

43. उपभोक्ताओं को सामान खरीदते समय निम्नलिखित में से किस मार्क को देखना चाहिए?

- (A) एगमार्क
- (B) वुलमार्क
- (C) हॉलमार्क
- (D) उपर्युक्त सभी

Ans:-(D)

44. पैकेट-बंद खाद्य उत्पादों में किन सूचनाओं को प्राप्त करना उपभोक्ता का अधिकार है?

- (A) निर्माण की तिथि
- (B) अवयवों की सूची
- (C) निरामिष / सामिष चिह्न
- (D) इनमें सभी

Ans:-(D)

45. उपभोक्ताओं के अधिकार में शामिल है-

- (A) चयन का अधिकार
- (B) सुरक्षा का अधिकार
- (C) सूचना का अधिकार

(D) उपर्युक्त तीनों अधिकार

Ans:-(D)

46. अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन (ISO) का मुख्यालय कहाँ है?

(A) जेनेवा

(B) ढाका

(C) न्यूयार्क

(D) लंदन

Ans:-(A)

47. संयुक्त राष्ट्रसंघ ने किस वर्ष उपभोक्ता के अधिकारों एवं सुरक्षा के लिए सिद्धांत निर्धारित किए?

(A) 1985

(B) 1990

(C) 2005

(D) 2010

Ans:-(A)

48. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नं० क्या है?

(A) 100

(B) 1000-100

(C) 1800-11-4000

(D) 20,00-11,4000

Ans:-(C)

49. आवश्यक वस्तु अधिनियम कब पारित किया गया?

(A) 1950

(B) 1952

(C) 1955

(D) 1957

Ans:-(C)