ISBN: 978-93-90847-02-0

13. उपभोक्ता आन्दोलन – एक ऐतिहासिक अवलोकन

डॉ. राजेश मौर्य

सहा. प्रा. अर्थशास्त्र,
शास. नेहरू महा. वि. सबलगढ़,
जिला–मुरैना.

प्रो. जे. पी. मित्तल

प्राचार्य,
शास. नेहरू महा. वि. सबलगढ़,
जिला–मुरैना.

प्रस्तावना :–

भारतीय उपभोक्ता के संदर्भ में भारत के महापुरूष तथा महान स्वतंत्रता सैनानी **महात्मा गॉधी जी ने कहा था कि –** "एक उपभोक्ता या ग्राहक हमारे परिवार में एक महत्वपूर्ण आगुॅतक हैं, वह हम पर निर्भर नहीं हैं, हम उस पर निर्भर हैं, वह हमारे काम में बाधा नहीं हैं, वह उसका उद्देश्य हैं, वह हमारे व्यवसाय में कोई बाहरी व्यक्ति नहीं हैं, वह उसका हिस्सा हैं, हम उसकी सेवा करके उस पर एहसान नहीं कर रहे हैं, वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हमें कृतज्ञ कर रहा हैं **– "महात्मा गॉधी जी।**

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में बाजार एक मुख्य कारक होता हैं। साधारण शब्दों में बाजार उसे कहा जाता हैं, जहॉ व्यापक स्तर पर क्रेता तथा विक्रेता पाये जाते हैं। यहॉ क्रेता को उपभोक्ता भी कहा जाता हैं। जिसमें आम जनता से लेकर आम, हम या देश के समस्त नागरिक शामिल होते हैं, जबकि विक्रेता दुकानदार या उत्पादक होता हैं, जो हमेशा बाजार में अपनी वस्तुओं तथा सेवाओं को बेचने के लिये तत्पर रहता हैं। जब आप या हम लोगों को किसी भी वस्तु या सेवा की आवश्यकता होती हैं, तो विक्रेता से उन्हें (वस्तु या सेवा) खरीदकर प्राप्त करते हैं, परन्तु विक्रेता या उत्पादक अधिक लाभ अर्जित करने के लिये उपभोक्ता के साथ धोखा करता हैं अर्थात वजन, माप से लेकर मिलावट तक उपभोक्ता के सामने पेश करता हैं। ये ऐसी वस्तुऐं एवं सेवाऐं होती हैं, जो घटिया, निम्न स्तर की तथा गुणवत्ताहीन होती हैं। इस प्रकार उत्पादक या दुकानदार ग्राहक या उपभोक्त के साथ धोखाधड़ी करके उसके साथ अन्याय करता हैं। इसी अन्याय के खिलाफ उपभोक्ता अपनी आवाज उठाने के लिये उपभोक्ता आन्दोलन का सहारा लेता हैं। यदि यह कहा जाये कि उपभोक्ता आन्दोलन का प्रार्दुभाव उपभोक्ता के शोषण या अन्याय के परिणामस्वरूप हुआ हैं, तो इसमें कोई आतिश्यौक्ति नहीं होगी।

उपभोक्ता आन्दोलन एक प्रकार से घटिया, निम्न स्तर की तथा गुणवत्ताहीन वस्तुओं एवं सेवाओं के खिलाफ लोगों द्वारा उठायी गयी एक आवाज हैं, जिसमें एक या एक से अधिक उपभोक्ता

एकत्रित होकर सामूहिक रूप से उसका (दुकानदार, उत्पादक) विरोध करते हैं। यह समस्या (उपभोक्ता आन्दोलन) न केवल भारत की हैं, बल्कि विश्व के कई अन्य देशों जैसेः– थाइलैंण्ड, श्रीलंका, चीन, ताइवान, नेपाल, इण्डोनेशिया आदि में भी उत्पन्न हुयी हैं।

उपभोक्ता आन्दोलन के प्रार्दुभाव के बारे में ऐतिहासिक स्त्रोतों में एक प्रकार का विरोधाभाष हैं। **गैल ब्लुबर्ड (Gayle Bluebird) ने अपने लेख ''उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास'' में यह उल्लेख किया हैं कि –** ''विश्व में सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत क्लिफोर्ड बीयर्स (Clifford Beers) द्वारा लिखी गयी पुस्तक **''ए माइंड दैट फाउंड इटसेल्फ''**,जो कि सन 1908 में प्रकाशित हुयी थी, के परिणामस्वरूप हुयी हैं।[1] जिसने आगे जाकर अमेरिका में मैन्टल हैल्थ एसोसियेशन की स्थापना में अपना पूर्ण योगदान दिया था, जबकि भारत में इसकी शुरूआत **सन 1915 में मुम्बई में यातायात तथा यात्रियों की राहत संघ स्थापना के साथ हुयी थी।**[2]

यह शोध पत्र पूर्ण रूप से उपभोक्ता आन्दोलन की ऐतिहासिक पृष्ठभूमि पर आधारित हैं। जिसमें हम सम्पूर्ण विश्व में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत, कारण, संरक्षण उपायों, कानूनों व अधिनियमों आदि पर विस्तारपूर्वक दृष्टि डालेगें।

13.1 उपभोक्ता आन्दोलन क्या हैं? :–

सामान्य रूप से यह शब्द दो शब्दों उपभोक्ता+आन्दोलन से मिलकर बना हैं। यहॉ उपभोक्ता का मतलब वह व्यक्ति, जो दुकानदारों तथा उत्पादको से वस्तुऐं व सेवाऐं क्रय करके अपनी संतुष्टि (उपयोगिता) प्राप्त करता हैं, जबकि आन्दोलन का आशय किसी भी शोषण या अत्याचार के खिलाफ लोगों या उपभोक्ताओं के समूह द्वारा उठायी गयी एक आवाज हैं। इस प्रकार उपभोक्ता आन्दोलन का अभिप्राय हुआ – वह दुकानदारों या उत्पादकों के खिलाफ उठ खड़े होना, जो मिलावट युक्त, घटिया या निम्न स्तर एवं गुणवत्ताहीन वस्तुओं व सेवाओं का विक्रय करता हैं, उपभोक्ता आन्दोलन कहा जाता हैं।

उपभोक्तावाद की अवधारणा ठीक उसी प्रकार से हैं, जिस प्रकार लेकतंत्र की अवधारणा प्रचलित हैं अर्थात उपभोक्ताओं का, उपभोक्ताओं के लिये, उपभोक्ताओं द्वारा, इसी तरह से आधुनिक युग में उपभोक्तवाद (उपभोक्ता आन्दोलन) को पहचाना जाता हैं।

वर्तमान में जिस प्रकार समस्त विश्व की अर्थव्यवस्थाऐं एकीकृत होकर वैश्वीकरण के युग में प्रवेश कर रही हैं, वैसे–वैसे बाजार का आकार वैश्वीकृत अर्थव्यवस्था के समान आगे बढ़ता जा रहा हैं, इसीलिये उपभोक्ता को बाजार में राजा की संज्ञा दी गयी हैं। आज की अर्थव्यवस्था जो कि प्रगतिशील अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर हो रही हैं, उसे ध्यान में रखते हुये उपभोक्ता को विशेष महत्व दिया जा रहा हैं और उसे संतुष्ट करने के हर संभव प्रयास किये जा रहे हैं, परन्तु व्यावहारिक रूप से वास्तविकता कोसो दूर हैं, दरअसल इस वैश्विक युग में कई प्रकार से उपभोक्ताओं को भ्रमित किया जा रहा हैं। जब से ऑनलाईन खरीदारी का प्रचलन हुआ हैं, तब से वह धोखा या शोषण का शिकार होता आ रहा हैं। विज्ञापन के दौरान, जिसे हम टी. व्ही. (TV) पर देखते हैं और कुछ (बेहत्तर गुणवत्ता) होता हैं, लेकिन जब वह हमारे पास आती

हैं, तो उसकी गुणवत्ता बेहद कम या निम्न होती हैं अर्थात हम कह सकते हैं कि आज भी किसी न किसी रूप में उपभोक्ता के साथ धोखा किया जा रहा हैं।

उपभोक्ता आन्दोलन एक प्रकार से किसी भी वस्तु या सेवा क्रय करने के संबंध में दुकानदारों या उत्पादकों द्वारा धोखाधड़ी या शोषित करने के परिणामस्वरूप उनके (उपभोक्ताओं) हितों एवं अधिकारों को सुरक्षा प्रदान करने की दृष्टि से आरंभ किया गया एक अभियान हैं।

फिलिप कोटलर तथा आर. जी. आर्मस्ट्रॉग के अनुसार – "उपभोक्तावाद विक्रेताओं के संबंध में खरीदारों के अधिकारों तथा शक्तिओं को लागू करने के लिये नागरिकों एवं सरकारों का एक संगठित आन्दोलन हैं।"[3]

क्रेवेन्स एण्ड हिल्स के अनुसार – "उपभोक्तावाद पर्यावरण के भीतर एक सामाजिक शक्ति हैं। जिसे व्यवसाय पर कानूनी, नैतिक और आर्थिक दवाब डालकर उपभोक्ता की सहायता और सुरक्षा के लिये बनाया गया हैं।"[4]

उपभोक्ता विश्लेषण के आधार पर कहा जा सकता हैं कि उपभोक्ता आन्दोलन एक प्रकार से दुकानदारों या उत्पादकों द्वारा उपभोक्ताओं के साथ धोखाधड़ी या शोषण के खिलाफ लोगों या उपभोक्ताओं के समूह द्वारा उठायी गयी एक आवाज हैं। जिससे उनके हित व अधिकार सुरक्षित रह सके। यह आन्दोलन उन्हें (उपभोक्ताओं) एक सामाजिक शक्ति प्रदान करके दुकानदारों एवं उत्पादकों के खिलाफ लड़ने की शक्ति प्रदान करता हैं।

13.2 ऐतिहासिक पृष्ठभूमि :–

हालॉकि यह माना जाता हैं कि उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत उस समय हुयी थी, जब क्लिफोर्ड बीयर्स की पुस्तक **ऐ माइंड देट फाउंड इटसेल्फ, सन 1908 में प्रकाशित हुयी थी,** परन्तु यह प्रमाण उचित नहीं हैं, क्योंकि उपभोक्ता आन्दोलन के ऐतिहासिक दस्तावेजों के स्त्रोतों से यह पता चलता हैं कि विश्व में उपभोक्ता आन्दोलन की ये घटनाऐं काफी प्राचीन तथा सदियों पुरानी हैं। ऐसे कई उदाहरण या प्रमाण हैं, जैसेः– मैसाचुसेटस में पारित किया गया पहला उपभोक्ता कानून 1784 और यही पर सन 1990 में वजन व माप से संबंधित कानून, यूनाइटेड किंगडम में सन 1852 का मर्चेडाइज मार्क्स कानून, वजन व माप से संबंधित यू. के. में 1878 का अधिनियम तथा सन 1893 में लागू किया गया माल एवं बिक्री संबंधी कानून आदि ये सभी कानून या अधिनियम इस बात की पुष्टि करते हैं कि उपभोक्ता आन्दोलन संबंधी विचार की अवधारणा बहुत पुरानी हैं अर्थात 16वीं व 17वीं शताब्दी से आरंभ होकर धीरे–धीरे 19वीं शताब्दी तक अपने चरमोत्कर्ष पर पहुॅच गयी थी। इसी श्रृॅखला में 19वीं शताब्दी में इंग्लैण्ड में एक घटना घटित हुयी थी कि कपड़ा उद्योग में काम करने वाले श्रमिकों ने संगठित होकर कार्य की दशाओं के संबंध में कपड़ा मिल मालिक के खिलाफ विरोध उत्पन्न कर दिया था। इसी प्रकार का एक ओर आन्दोलन, जो कि इंग्लैण्ड की महिला श्रमिकों के संबंध में था, गुलामी की तरह कार्य करवाने के खिलाफ हुआ था।

19वीं शताब्दी के अंत तक उपभोक्ता आन्दोलन की आग अमेरिका, यूरोप तथा यूनाइटेड किंगडम तक फैल चुकी थी। इन देशों के उपभोक्ताओं ने बिचौलियों तथा मुनाफा खोरी से बचने के लिये क्लब स्थापित करने के छुटफुट प्रयास भी किये थे। ये क्लब एक प्रकार से

भारत में स्थापित सहकारी समितियों की तरह थे। जहॉ सीधे माल उत्पादकों से खरीदा जाता था और उत्पादक द्वारा यह प्रमाण दिया जाता था कि उक्त सामग्राी (माल) मिलावट युक्त, घटिया या गुणवत्ताहीन नहीं हैं। ये क्लब आज भी संचालित हैं तथा अपने जोश–खरोस के साथ कार्य कर रहे हैं।

भारत के संदर्भ में भी उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत को लेकर लेखकों में भ्रम हैं। यहॉ उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत सन 1915 से मानी जाती हैं, जबकि प्राचीन भारतीय ऐतिहासिक स्त्रोत बताते हैं कि उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत लगभग 200 ईसा पूर्व में की गयी थी। उस समय खाद्यय पदार्थो में मिलावट के खिलाफ कानून थे।

विश्व में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत कैसे हुयी तथा इसके कारण क्या थे? आदि को समझने के लिये इसे तीन भागों में विभाजित किया गया हैं।

1. **उपभोक्ता आन्दोलन का पहला चरण :–** जैसा कि हम पूव में जान चुके हैं कि विश्व में सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत संयुक्त राज्य अमेरिका में हुयी थी। इस देश में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूआत में दो नकारात्मक पहलुओं ने योगदान दिया था। पहला – बाजारों में उचित मात्रा में प्रतिस्पर्धा हासिल करना तथा दूसरा – नवीन उत्पादों की सुरक्षा व गुणवत्ता बनाये रखना। इसमें वे सभी उत्पाद शामिल थे, जो न केवल स्थानीय स्तर पर बल्कि राष्ट्रीय स्तर पर बेचे जा रहे थे, हालॉकि यह सत्य हैं कि उस समय अमेरिका में अधिकॉश निर्माता या उत्पादक गुणवत्तापूर्ण वस्तुओं व सेवाओं के निर्माण में संलग्न थे, परन्तु फिर भी कुछ उत्पादक थे, जो उपभोक्ताओं के हितों की अवहेलना कर रहे थे, इसलिये उनके अधिकारो व हितो की रक्षा के लिये पहली बार **सन 1856 में एक चयन समिति की स्थापना की गयी थी, जिसने अपनी सिफारिशों में कहा कि झूठा या मिलावट युक्त भोजन उपभोक्ता के साथ किया गया अन्याय हैं।**[5] उस समय अमेरिका में ट्रस्ट सहित कई अन्य 12 संगठन स्थापित किये गये थे। इसी श्रॅखला में सन 1865 में ऐसे रोगग्रस्त मवेशियों व सूअरों के आयात पर प्रतिबंध लगाने के लिये एक संघीय कानून पारित किया गया था। **सन 1848 में अमेरिका में ऐसे उत्पादकों तथा निर्माताओं के खिलाफ, जो नकली दवाओं से लेकर दूषित भोज्य सामग्री व विघटित दवाओं के विक्रय में संलग्न थे, आयात औषधि अधिनियम पारित किया गया था।**[6] इसके अलावा सन 1887 में अन्तर राज्यीय वाणिज्य आयोग (रेल, सड़क उद्योग को विनियमित), 1894 संघीय व्यापार आयोग आदि स्थापित किये गये थे।

   उपभोक्ता आन्दोलन के प्रथम चरण के अन्तर्गत संयुक्त राज्य अमेरिका में जिन कानूनों की स्थापना की गयी थी। उनमें डॉ. हार्वेवी डब्ल्यु बिली का महत्वपूर्ण योगदान रहा हैं। वे 1883 तक अमेरिका में ही कृषि विभाग के प्रमुख थे। उन्होंने अनेक ट्रस्टों एवं संघों की स्थापना में अपना अमूल्य सहयोग दिया था। नेशनल उपभोक्ता लीग, जिसका मुख्य उद्देश्य महिलाओं की कामकाजी परिस्थितियों में सुधार करना था, में भी उनका अहम योगदान रहा था।
2. **उपभोक्ता आन्दोलन का द्वितीय चरण :–** संयुक्त राज्य अमेरिका में जो पहला चरण संचालित था, वह 1910 के दशक में समाप्त हो गया था। सन 1910 से 1920 तक की अवधि में इस आन्दोलन का दूसरा चरण आरंभ हुआ था, जो कि औद्योगिक क्रॉति के परिणामस्वरूप व्यापक स्तर पर संचालित हुआ था। इस चरण में उपभोक्ता अनुसंधान इंक

नामक संगठन अमेरिकी सरकार के वित्तीय सहयोग से स्थापित किया गया था। यह (संगठन) जैसे ही स्थापित हुआ, वैसे ही इसने उत्पादों को निरीक्षण एवं जॉच करने के लिये प्रचार–प्रसार आरंभ कर दिया था। इस अवधि में जो भी संघ या संगठन स्थापित किये गये थे, उसकी महत्वपूर्ण विशेषता यह थी कि उक्त सभी का गठन संघीय सरकार के सहयोग से हुआ था। उपभोक्ता सलाहकार बोर्ड, उपभोक्ता परिषद (कृषि विभाग के अन्दर), खाद्य एवं नशीली दवाओं से संबंधित कानून, फेडरल फुड एण्ड ड्रग्स कानून 1938, फेडरल व्यापार आयोग कानून 1914 आदि। **सन 1938 में जो फेडरल फुड एण्ड ड्रग्स कानून पारित किया गया था, उसमें एक संशोधन करके फेडरल व्यापार आयोग को शामिल करते हुये अनुचित व्यापार या भ्रामक प्रथाओं के खिलाफ निर्णय देने का अधिकार प्रदान किया गया था।**[7]

3. **उपभोक्ता आन्दोलन का तीसरा चरण :–** उपभोक्ता आन्दोलन का तीसरा चरण काफी मुश्किलो एवं कठिनाईयों से भरा हुआ था। द्वितीय विश्व युद्ध, उपभोक्ताओं की वस्तुओं एवं सेवाओं की कीमतों में वृद्धि, व्यापक स्तर पर मुद्रास्फीति आदि समस्याऐं उत्पन्न हो गयी थी। सन 1946 से 1956 के बीच की अवधि में जो मुद्रा स्फीति उत्पन्न हुयी थी, उसने उपभोक्ताओं को तकनीकी एवं जटिल रूप से उत्पादित उत्पादों की ओर रूख करने के लिये मजबूर किया था।

   इस चरण में जो उपभोक्ता आन्दोलन संचालित हुआ था, उसमें एक अमेरिकी नागरिक **राल्फ नादर** का मुख्य योगदान रहा था, जिसे बाद में उपभोक्ता आन्दोलन का एक निर्विवाद नेता घोषित किया गया था, क्योंकि उन्होंने वर्षो से चल रहा जनरल मोटर्स ऑटो मोबाइल्स का अदालत संबंधी मुकदमा हम करने में अपनी मुख्य भूमिका अदा की थी, हालॉकि इसके लिये उन्होंने अनेक संकटों का सामना किया था, जैसेः– राल्फ नादर ने इस कार कंपनी की जासूसी आरंभ की तो उन पर हमला हुआ था और चोट भी आयी थी, परन्तु फिर भी उन्होंने अपने गुरिल्ला जासूसी ऑपरेशन के जरिये सबूत एकत्रित किये और उसे हम करने में सहयोग दिया था। इसके बाद राल्फ नादर ने अमेरिका में पारित किये गये उपभोक्ता आन्दोलन से संबंधित कानूनों व अधिनियमों पर धावा बोला, उनका दावा था कि जब यह मामला हुआ तक संघीय व्यापक आयोग, खाद्य एवं औषधि प्रशासन कानून, अर्न्तराष्ट्रीय वाणिज्य आयोग आदि कानूनों एवं अधिनियमों ने निगरानी व निरीक्षण क्यों नहीं किया, क्या वे इस घटना के समय सो गये थे – यही ऐसे कारण थे, जिसकी वजह से राल्फ नादर को उपभोक्ता आन्दोलन का एक मुख्य नेता माना जाता हैं। इसके बाद अमेरिकी राष्ट्रपति **जॉन केनेडी ने 15 मार्च, 1962 में उपभोक्ता आन्दोलन के संबंध में एक संदेश दिया, जिसमें उन्होंने 4 बुनियादी उपभोक्ता अधिकारों की बात की, जिसे बाद में द कंज्यूमर बिल ऑफ राईटस कहा गया था।**[8] उनके इस संदेश ने उपभोक्ता आन्दोलन के तीसरे चरण को एक गति प्रदान की थी।

13.3 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन :–

भारतीय ऐतिहासिक स्त्रोतों से यह पता चलता हैं कि उपभोक्ता आन्दोलन की जड़े भारतीय संस्कृति एवं सभ्यता की समृद्ध विरासत में पायी गयी थी। प्राचीन काल में अनेक राजा–महाराजाओं ने मिलावट करने वाले और उपभोक्ताओं का शोषण करने वाले उत्पादकों के खिलाफ सक्त दण्ड का प्रावधान निश्चित किया गया था।

कुछ प्राचीन भारतीय ग्रंथ जैसे– मनु तथा कौटिल्य का अर्थशास्त्र आदि ऐसे प्रमाण हैं, जो यह स्पष्ट करते हैं कि भारत में प्राचीन काल से ही उपभोक्ता आन्दोलन संरक्ष्ण से संबंधित कानून या दण्ड दिये जाते थे।

प्राचीन भारतीय समाज में सभी वर्गो के लोग, चाहे वह निम्न जाति के हो या फिर उच्च जाति के, सभी धर्मशास्त्रों का पालन करते थे। जिनमें सामाजिक नियमों, मानदण्डों और मानव संबंधों को नियंत्रित करने वाले सिद्धॉत थे **– ये सिद्धॉत वेदो से प्राप्त हुये थे।**[9] इतिहास में ऐसा उल्लेख हैं कि प्राचीन समय में वेदो से प्राप्त सिद्धॉतों को ईश्वर के वचन के समान माना जाता था और कहा जाता था कि **वेदो से कानूनों की दिव्य उत्पत्ति हुयी हैं, जिनका समाज में प्रचार प्रसार करने का दायित्व प्राचीन समय में ऋषि मुनियों को जाता हैं।**[10] इस प्रकार वेद भारत में कानून के प्राथमिक स्त्रोत थे।

भारत में अनेक प्राचीन लेखकों तथा सामाजिक–आर्थिक, दार्शनिकों ने अपने लेखन के माध्यम से इस बात की पुष्टि की हैं कि आज जो उपभोक्ता आन्दोलन संबंधी सिद्धॉत व कानून हैं, वह सब प्राचीन धर्म शास्त्रों, वेदों तथा ग्रन्थों की देन हैं। इसमें सबसे अधिकारिक ग्रन्थ **– मनु स्मृति (800 ईसा पूर्व से 600 ईसा पूर्व), नारद स्मृति (100 ईसा पूर्व से 200 ईसा), याज्ञवल्क्य स्मृति (300 ईसा पूर्व से 100 ईसा पूर्व), कात्यायन स्मृति (300 ईसा पूर्व से 600 ईसा पूर्व), बृहस्पति स्मृति (200 ईसा पूर्व से 400 ईसापूर्व तक), इसमे सबसे प्रभावशाली व प्रभावित करने वाली मनु स्मृति रही थी।**[11]

1. **मनुस्मृति :–** प्राचीन भारत में राजा मनु द्वारा एक मनुस्मृति नामक ग्रन्थ की रचना की गयी थी। जिसमें उस समय की सामाजिक–आर्थिक, राजनैतिक, सॉस्कृतिक गतिविधियों से लेकर वर्ण व्यवस्था तक का वर्णन शामिल हैं, **लेकिन उन्होंने (मनु) अनुचित व्यापार प्रथाओं के स्थान पर नैतिक व्यापार प्रथाओं के बारे में भी बहुत ही खूबसूरत ढंग से वर्णन किया था।**[12] उन्होंने यह भी लिखा था कि यदि कोई व्यापारी मिलावट करता हैं, तो उसे एक आचार संहिता, जो कि व्यापारियों के लिये बनायी गयी थी, के तहत दण्ड दिया जायेगा। मनु का कहना था कि – **"एक वस्तु को दूसरी वस्तु के साथ मिलाकर नहीं बेचा जाना चाहिये और न ही खराब वस्तु को अच्छी वस्तु के साथ मिलाना चाहिये तथा न ही कम देना चाहिये।"**[13] यदि कोई व्यापारी मिलावट करता हैं या **अनुचित तरीके से अपना व्यापार संचालित करता हैं, तो उसे कठोर सजा दी जायेगी।**[14]
   राजा मनु ने अपने शासन काल के दौरान न केवल उपभोग वस्तुओं की मिलावट के बारे में जोर दिया था, बल्कि कृषि क्षेत्र में भी उन्होंने ऐसा करने वाले व्यापारियों के खिलाफ दण्ड का प्रावधान रखा था। कृषि क्षेत्र में उनका प्रावधान केवल मकई की फसल और उसे बेचने के संबंध में था। उन्होंने कहा कि – **यदि कोई व्यापारी मकई उगाने वाले किसानों के खिलाफ धोखाधड़ी या मकई के अच्छे बीजों के स्थान पर घटिया बीज देता हैं और जब यह किसान मकई की फसल को बेचने जाता हैं तथा व्यापारी धोखा करते हैं, तो यह शासन को मंजूर नहीं होगा, उसे विशेष दण्ड के तहत दंडित किया जायेगा।**[15]
   इस प्रकार राजा मनु के शासन कल में अनुचित व्यापार प्रथाओं को संचालित करने वालो के खिलाफ कठोर दण्ड की व्यवस्था सुनिश्चित थी।
2. **कौटिल्य अर्थशास्त्र :–** प्राचीन भारतीय समाज में एक महानज्ञानी, राजनैतिज्ञ, कूटनीतिज्ञ व्यक्ति का जन्म हुआ था। जिनका नाम चाणक्य था, जो बाद में कौटिल्य हो गया था।

उन्होंने राजा चन्द्रगुप्त मौर्य के शासन काल में एक पुस्तक लिखी थी, जिसका नाम अर्थशास्त्र था, हालॉकि यह ग्रंथ (अर्थशास्त्र) एक राजा की शासन कालीन पद्धति, कामकाज करने का तरीका, विशेष रूप से आर्थिक क्षेत्र, एक राजा के कार्य, सैनी कैसी होनी चाहिये आदि का वर्णन हैं, परन्तु इसके अलावा उनके ग्रंथ में **प्राचीन भारतीय समाज के सिद्धॉत, राज्य एवं प्रजा को नियंत्रित व व्यवस्थित रूप से जीने का अधिकार और गलत काम अर्थात अनुचित व्यापार प्रथा को रोकने का वर्णन भी शामिल हैं।**[16] उनकी प्राथमिक चिंता प्रजा के प्रति थी। वह हमेशा प्रजा के व्यावहारिक मामले के बारे में सोचते रहते थे, इसीलिये उनके इस ग्रंथ को संरक्षण अर्थव्यवस्था में प्रमुख स्थान दिया गया था।

चाणक्य 400 ईसा पूव से 300 ईसा पूर्व के बीच एक व्यापार निर्देशक रहे थे। जिनका मुख्य कार्य राज्य में स्थित बाजार कार्य से संबंधित स्थितियों पर नियंत्रण एवं निगरानी रखना था **– वह व्यापार को विनियमित करने में राज्य की भूमिका तथा राज्य में उपभोक्ताओं (प्रजाओं) के खिलाफ होने वाले अपराधों को रोकने के लिये दण्ड के प्रावधान का निर्धारण करने में अहम भूमिका निभायी थी।**[17] उन्होंने एक व्यापार निर्देशक के रूप में प्रजा से यह आहवान किया था कि प्रजा को उच्च मूल्य वाली वस्तुओं तथा कम मूल्य वाली वस्तुओं की कीमतों के बीच अन्तर और लोकप्रिय व अलोकप्रिय वस्तुओं के बीच विभेद करना आना चाहिये। फिर वह चाहे **पानी हो या फिर जमीन, भूमि मार्ग हो या जल मार्ग, खरीद का सिद्धॉत हो या बिक्री का, उपयुक्त सभी में विभेद या अन्तर को समझना चाहिये।**[18] उन्होंने न केवल प्रजाओं (उपभोक्ताओं) के लिये सिद्धॉत निर्मित किये बल्कि व्यापारियों को भी सलाह या परामर्श प्रदान किया था। चाणक्य ने कहा कि – **"व्यापारियों को बड़े या अधिक लाभ से बचना चाहिये क्योंकि यह बुराई की ओर ले जाता हैं। इसके अलावा यदि व्यापारी समय पर मॉग के अनुरूप वस्तुओं को बाजार में नहीं बेचता तो वह आलसी हैं। इस आलस्य को दूर करना चाहिये।"**[19]

चाणक्य या कौटिल्य ने इस अवधि में वस्तुओं की उचित व सही मापतौल हेतु कुछ मानक निर्धारित किये थे। कौटिल्य ने कहा हैं कि – **"वस्तुओ को उचित मापतौल हेतु मानकीकरण के अधीक्षक को बाट (वजन) या माप के निर्माण के लिये कारखानों की स्थापना करनी होगी,"**[20] ताकि उचित मापतौल के साथ यह निर्धारण किया जा सके कि दुकानदार, उत्पादक या व्यापारी प्रजा (उपभोक्ता) को उचित वजन के साथ वस्तुये प्रदान कर रहा हैं। चाणक्य ने यह भी कहा कि – **"मानकीकरण अधीक्षक को प्रत्येक 4 माह में एक बार वजन तथा माप की मोहर लगानी चाहिये। यदि कोई व्यापारी बिना मोहर लगे अपने उत्पादों का विक्रय करता हैं, तो अधीक्षक की जिम्मेदारी होगी और वह अर्थात अधीक्षक व व्यापारी दण्ड का भागी होगा।"**[21]

इस प्रकार कहा जा सकता हैं कि चाणक्य ने अपने ग्रन्थ (अर्थशास्त्र) में व्यापारियों द्वारा की जा रही मिलावट तथा अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ सख्त से सख्त दण्ड की व्यवस्था निश्चित की थी।

मध्यकालीन युग :– प्राचीन ऐतिहासिक स्त्रोतो से यह पता चलता हैं कि मध्यकाल वह युग या काल था, जिसके अर्थात अनेक मुस्लिम शासकों ने भारत पर राज्य किया था। इस युग में जिस मुस्लिम वंश ने सर्वाधिक राज्य किया था, तो वह मुगल वंश था, हालॉकि एक अन्य मुस्लिम शासक, जिसका नाम अलाउद्दीन खिलजी था, ने भी बाजार पर सख्य नियंत्रण स्थापित करने के लिये अपना भरपूर योगदान दिया था। मध्य युग में स्थानीय स्तर पर खाद्यान्नों की आपूर्ति करने के लिये अनाज वाहक (सुल्तान) उनकी कीमते निर्धारित करता था और उसी

कीमतों के आधार पर बाजार में विक्रय किया जाता था। इस युग में **खाद्यान्नों की कीमतों में परिवर्तन के लिये एक तंत्र था, जो अपने आप मूल्यों को परिवर्तित करता रहता था। ऐसी स्थिति में यदि कोई व्यापारी अधिक कीमत पर या वजन व माप में गड़बड़ी करता तो उसे दंडित किया जाता था।**[22] सल्तनत काल में भी जिन वस्तुओं की कीमतें निर्धारित की जाती थी, वह स्थानीय परिस्थितियों के अनुसार थी अर्थात हम कह सकते हैं कि मुस्लिम शासकों के समय उपभोक्ता संरक्षण हेतु बाजार तथा व्यापारियों पर नियंत्रण एवं निगरानी करने की पर्याप्त व्यवस्था संचालित थी।

सन 1600 ईस्वी में जब अॅंग्रेजो (डच, पुर्तगाली, ब्रिटिश) ने भारत पर राज्य करने के लिये प्रवेश किया तो उन्होंने पूर्व में संचालित बाजार नियंत्रण प्रणाली को बदल दिया था, हालॉकि उन्होंने **एक एकीकृत कानूनी प्रणाली का गठन किया था।**[23] लेकिन फिर भी अॅंग्रेजों ने अपने तरीके से बाजार नियंत्रण या उपभोक्ता आन्दोलन संबंधी कानून गठित किये थे।

ब्रिटिश शासन ने उपभोक्ता संरक्षण हेतु जिन कानूनों या अधिनियमों की स्थापना की थी, वह इस प्रकार हैं – **''सन 1860 का भारीय दण्ड संहिता, 1872 का अधिनियम, 1918 का उदार ऋण अधिनियम, 1930 का माल की बिक्री संबंधी अधिनियम, 1940 का नशीले उत्पाद तथा कॉस्मेटिक्स वस्तु संबंधी अधिनियम।**[24] ये सभी कानून उपभोक्ताओं को वैधानिक संरक्षण का अधिकार प्रदान करते हैं।

15 अगस्त, 1947 में जब भारत ब्रिटिश शासन से स्वतंत्र हुआ तो भारत सरकार ने सर्वप्रथम घरेलू उद्योगों को संरक्षण प्रदान करने तथा विदेशी प्रतिस्पर्धा से घरेलू बाजार को बचाने के लिये नीतियॉ निर्मित की गयी थी। हमारे देश में जो उपभोक्ता आन्दोलन आरंभ हुआ था, वह सामाजिक शक्ति तथा अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं की रक्षा व अधिकारों के साथ शुरूआत हुयी थी। यहॉ भारत और पश्चिमी देशों में उपभोक्ता आन्दोलन में कुछ अन्तर दृष्टिगोचर होता हैं। पश्चिमी देशों में इस आन्दोलन का कारण औद्योगिकरण था, जबकि भारत में भुखमरी, जमाखोरी, कालाबाजारी, खाद्यय पदार्थो में मिलावट आदि की वजह से उपभोक्ता आन्दोलन ने जन्म लिया था। कुछ ऐतिहासिक स्त्रोतो से यह ज्ञात होता हैं कि **सन 1962 में चीन तथा 1965 में पाकिस्तान के साथ युद्ध के कारण खाद्यान्नों की कमी उत्पन्न हो गयी थी। जिससे सन 1970 में मुद्रा–स्फीति ने जन्म लिया, यहॉ महा–मुद्रास्फीति का मतलब व्यापक स्तर पर मुद्रास्फीति का सृजन होना था।**[25] जिसके परिणामस्वरूप कई बड़े संगठन तथा व्यापक स्तर पर लेखको ने अपने लेख के माध्यम से उपभोक्ता आन्दोलन की चिंगारी सृजित कर दी थी और सरकार पर दबाव बनाना आरंभ कर दिया था।

भारत सरकार ने इन सब समस्याओं को ध्यान में रखते हुये उपभोक्ताओं के हितो व अधिकारो के संरक्षण हेतु जो कानून या अधिनियम पारित किये, वे इस प्रकार हैं – **खाद्यय अपमिश्रण निवारण अधिनिमय 1954, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955, मानक वजन एवं माप अधिनियम 1976 – इन अधिनियमों की एक महत्वपूर्ण विशेषता यह हैं कि उपभोक्ता को साबित करने की आवश्यकता नहीं हैं, केवल पुरूषों या सामान्य आदमी की आवाज पर भी लागू हो जाता हैं अर्थात ये कहा गया था कि अपराध सख्त दायित्व होते हैं, किसी विशेष इरादे या ज्ञान पर निर्भर नहीं होते हैं।**[26]

भारत में सन 1980 से 1990 तक की अवधि में उपभोक्ता आन्दोलन ने गति पकड़ी अर्थात यह अवधि इस आन्दोलन की विस्तार व समेकन की स्थिति को दर्शाता हैं, परिणामस्वरूप एक सख्त व प्रचलित अधिनियम सन 1986 अस्तित्व में आया था। इस अधिनियम को उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में क्रॉति के नाम से जाना जाता हैं, क्योंकि यह एक ऐसा कानून या अधिनियम था, जिसमें उपभोक्ता के लिये पर्याप्त सुविधा के साथ–साथ सरल व आसान था अर्थात **कम कागजी कार्यवाही, कम काम में देरी और कम व्यय के साथ अस्तित्व में आया था,**[27] इसलिये इसे आम आदमी का कानून या गरीब लोगों का कानून आदि की संज्ञा दी गयी थी। यह मिलावट करने वाले तथा अनुचित व्यापार प्रथाओं को अपनाने वाले व्यापारियों के खिलाफ एक प्रगतिशील व व्यापक कानून हैं। **यह देश में 24 दिसम्बर, 1986 को गठित किया गया था।**[28] यही ऐसा कारण हैं कि आज पूरे भारत में 24 दिसम्बर को राष्ट्री उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता हैं।

भारत में इस कानून को उत्पादकों तथा निर्माताओं के कदाचार से बचाने वाला सबसे अधिक उदार सामाजिक विधायिका के रूप में जाना जाता हैं। इसे बढ़ता हुआ परिवर्तन तथा उपभोक्ताओं की बढ़ती हुयी जरूरतों को ध्यान में रखते हुये कई बार संशोधन किया गया था। जिससे कानूनों को समयानुसार मजबूती प्रदान की जा सके अर्थात हम कह सकते हैं कि देश में कैसा भी कानून या अधिनियम पारित कर दिया जाये, अनुचित व्यापार प्रथाओं और मिलावट को रोकना नामुमकिन हैं, क्योंकि आज की भागदौड़ या तीव्र गति से चलने वाले दुनिया में हर व्यक्ति व्यस्त हैं, हर एक व्यक्ति अपनी आर्थिक स्थिति को मजबूत करने के लिये रूपया या पैसे के पीछे भाग रहा हैं। उसके पास इतना समय नहीं हैं कि वह मिलावट करने वालो के खिलाफ कोई कदम उठाये या शिकायत करें, जैसे–जैसे वैश्वीकरण की प्रक्रिया अग्रसर होती जा रही हैं, वैसे–वैसे रोजगार के अवसरों में वृद्धि के साथ आय में भी आशातीत वृद्धि हुयी हैं – कहने का मतलब यह हैं कि जब तक उपभोक्ता ऐसे व्यापारियों के खिलाफ सख्त से सख्त कदम नहीं उठायेगा या जागरूक नहीं होगा, तब तक मिलावट या अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकना असंभव हैं। भले ही सरकार कैसा भी कानून या अधिनियम निर्मित कर दे, सफलता, तभी प्राप्त होगी, जब उपभोक्ता जागरूक होकर ऐसे निर्माताओं या उत्पादकों के खिलाफ शिकायत नहीं करेगा।

13.4 निष्कर्ष :–

उपभोक्ताओं के अधिकारों व हितों को सुरक्षा प्रदान करने के लिये विभिन्न देशों की सरकारों ने जितने भी कानून या अधिनियम पारित किये हैं, उसके लिये वह सरकारे प्रशंसा के पात्र हैं, परन्तु क्या इन कानूनों या अधिनियमों से उपभोक्ता के साथ धोखा नहीं होगाा? क्या ये कानून उपभोक्ता के हितों को सुरक्षा प्रदान में सक्षम साबित होगें? क्या उपभोक्ता इन कानूनों का उपयोग कर रहा हैं, जबाव हैं नहीं, क्योंकि आज की भागती दौड़ती जिंदगी में किसी भी उपभोक्ता के पास इतना समय नहीं हैं कि वह इन कानूनों का इस्तेमाल करें और अपने साथ होने वाले धोखाधड़ी के खिलाफ खड़ा हो सके, आज का युग आर्थिक युग हैं, जिसमें प्रत्येक व्यक्ति रूपया या पैसे के पीछे भाग रहा हैं तथा आर्थिक समृद्धि हेतु संभावनाये भी हैं। जब से सम्पूर्ण विश्व की अर्थव्यवस्थाऐं एकीकृत होकर वैश्वीकरण में परिवर्तित हो गयी हैं, तब से रोजगार के अवसरो के साथ–साथ आय में भी वृद्धि हुयी हैं। इन सब कारणों ने आज के उपभोक्ताओं को इतना अधिक व्यस्त कर दिया हैं कि वह यह नहीं देख रहा कि मैने जो भी वस्तु बाजार से क्रय की हैं, वह उचित हैं, मिलावट युक्त तो नहीं, कीमत को लेकर मेरे साथ

धोखा तो नहीं हुआ आदि, इसीलिये वर्तमान में पूर्व की तुलना में कही अधिक मिलावट युक्त वस्तुऐं आ रही हैं और कोई भी व्यक्ति या उपभोक्ता आवाज नहीं उठा रहा हैं।

अतः मेरा मानना हैं कि जब तक उपभोक्ता जागरूक नहीं होगा, तब तक कैसा भी कानून क्यों न हो, अनुचित व्यापार प्रथाओं और मिलावट जैसे कुकृत्य समाप्त नहीं होगे, यदि हमें इन सब कुकृत्यों से निजात पानी हैं, तो उपभोक्ता और सरकार दोनों को मिलकर एक साथ काम करना होगा, तभी उपभोक्ताओं के अधिकार व हित सुरक्षित रह सकेंगे।

13.5 संदर्भ ग्रंथ सूची :–

1. Beers, C (1953) A mind that found itself, Garden city, New York, Doubleday.
2. Growth of Consumer movement in India. (www.prweb.com), 22 June 2002.
3. What is consumer movement? Meaning, Definition and Features. (www.articles-junction.blogpost.com), 27 June 2013.
4. Ibid
5. The History of Consumer Movement. (https://advocatetanmoy.com) 28 August, 2018.
6. G.C. Aggarwal (1989) Consumer Protection in India, National Seminar on Marketing Challenges in the Nineties. Department of Commerce, Delhi School of Economics University of Delhi.
7. Thanalingham and Kochadai (1989) An Evolution of Consumer Awareness – Indian Journal of Marketing.
8. N. Kumar and N. Batra (1990) Consumer Rights Awareness and Action in Small cities Indian Journal of Marketing.
9. Shraddhakar Supakar, Law of Procedure and Justice in India, 38 (1986). Veda means Knowledge. There are four vedas:- the Rigaveda the yajurveda, he somaveda and the Atharvaveda.
10. Ibit at 39.
11. The Periods mentioned against each smriti are taken from Gurjeet, Supra note 1 at 705-6.
12. It is interesting to note that manu was the first to write about the eighteen heads or titles of litigation and matters pertaining to buyers and consumers, including money lending, deposits and pledges, sale without ownership of property, non-performance of contracts and breach of contract of sale etc.
13. Manu, The Law of manu, 290 (Georg Buhler trans., 1990)
14. Ibid at 393.
15. Ibid at 394.
16. See R.P Kangle, The Kautiliya Athasatra – Part II (2^{nd} ed. 1972) (hereinafter Kangle Part II)
17. Supra Note 3.
18. Kangle Part II, Supra note 19, at 127.
19. Ibid
20. Ibit at 134.

21. Ibid at 137.
22. To see the reference number (17).
23. MARC, Galanter, Law and Society in Modern India 15 (1997).
24. To see the reference number (17).
25. Dr. Sheetal Kapoor (2017) – Empowering the Consumer. (www.employmentnews.gov.in) Vol. 39, 23-29 December 2017.
26. D.N. Saraf, Law of Consumer Protection in India 169 (1990)
27. To see the reference number (25)
28. To see the reference number (25).