P: ISSN NO.: 2321-290X RNI : UPBIL/2013/55327 **SHRINKHALA :** VOL-II * ISSUE-VIII April-2015
E: ISSN NO.: 2349-980X

जिला उपभोक्ता मंच (एक दृष्टि में)

आशा रानो
व्याख्याता,
राजनीतिक शास्त्र विभाग,
जो. एस. एस. एस.,
फतेहाबाद

सारांश

उपभोक्तावाद कोई नई धारा या वाद नहीं है जो अभी उपभोक्ता के रूप में सामने आ रहा है। उपभोक्ता की संकल्पना उतनी ही पुरानी है जितनी मनुस्मृति। पहली बार जब मनुष्य के मन में परस्पर संलाप की उत्कृष्ट इच्छा पैदा हुई होगी या पहलो बार जब उसने किसी वस्तु का आदान प्रदान किया होगा। उसी दिन से उपभोक्ता व उपभुक्त सृजित हो गया होगा।

दो इकाइयों या व्यक्तिया का एक अनिवार्य सम्बन्ध यदि कहीं हो सकता है तो वह रहा होगा, देने वाले व लेने वाले का सम्बन्ध जो प्रकारान्तर से विकसित होकर उपभोक्ता सा व्यापारी हो गया और सही आज जो उपभोक्ता है। कौटिल्य के अनुसार अर्थ"ाास्त्र में व्यापार तथा उद्योग म किए जाने वाले शोषण, कम तोलने व मापने, मिलावट आदि के खिलाफ उपभोक्ताओं को संरक्षण तथा उन अपराधा को दर्ज करने की बात कही गई है। यूरोपीय संस्कृति में ईव के सेब खाने शुरू हुआ सेब का उपभुक्त होना। आज जिसे हम बैंकिग सेवाएं के रूप में जानते है उसके बीज भी पंडितो के पास वि"वास के आधार पर पैसे रखने व जौहरियों के पास गहने रखने की परम्परा में है।

मुख्य शब्द : उपभोक्ता, सरंक्षण वस्तुएं, खाद्यसामाग्री, जागरूकता, अधिकार।

प्रस्तावना

स्वतन्त्रता से पूर्व जिन कानूनो के तहत उपभोक्ता के हिता पर विचार किया जाता था वे थे– भारतीय दण्ड संहिता, कृषि उपज अधिनियम 1937 औषधि एंव प्रसाधन सामाग्री अधिनियम 1940। यह माना जाता है कि औसत भारतीय उपभोक्ता में सहन"ालता बहुत अधिक है क्योकि वह भाग्यवादी अधिक है। फिर भी आज तो परिवर्तन देखने को मिल रहा है। वह उत्पादो पर लगे लेबलो में परिवर्तन से जाना जा सकता है। उत्पादों पर लिखा मिलता था कि 'एक बार बेची गई वस्तु किसी भी परिस्थिति में वापिस नही ली जाएंगी।' अब वही पर सारे शब्द परिवर्तित हो गए है–''यदि आप हमारे उत्पादो से संतुष्ट नही है तो एक महीने के भीतर बदल सकते है'' या 'हमारी पैकिंग में कोई दोष दिखते ही हमें सूचित करें व पैकेट बदल कर ले जाए। इस बात का संकेत है कि जहां उपभोक्ता अपने अधिकारी के प्रति सजग हुआ है वहीं व्यवसायी भी स्पर्धा के युग में पर्याप्त सतर्क हुआ है। आधुनिक युग उपभोक्तावाद का युग संयुक्त राष्ट्र की मान्यता व विकसित दे"ाों के प्रोत्साहन से भारत में भी उपभोक्ता के पक्ष में एक दबाव बनने लगा। मुम्बई की गृहणियों की पहल के बाद श्री मनुभाई शाह ने 1979 में उपभोक्ता हितों का सरंक्षण व संवर्धन देने के लिए 'उपभोक्ता f"ाक्षा एंव अनुसंधान केन्द्र' स्थापित किया जो आज अपनी गतिविधियों के कारण एक वि"ाष्ट पहचान बना चुका है। उपभोक्ता के कल्याण को दृष्टि में रखते हुए इस बीच उपभोक्ता संम्बधी कई कानून बन चुके थे जिनके द्वारा उपभोक्ता को शोषित होने से बचाने के उपाय किए जा रहे थे पुराने अधिनियमो में वस्तुओ की बिक्री सम्बन्धी अधिनियम 1930, बीज की गुणवता सम्बन्धी अधिनियम 1935, भारतीय संविदा अधिनियम 1972 तो विद्यमान थे ही जो मूलरूप से वाणिज्य से अधिक जुड़ थे। उपभोक्ता को राहत देने के लिए एम.आर.टी.पी कमी"ान 1969 व अन्य अधिनियम जो कुछ वि"ाष नहो कर पाए। वास्तव में दण्ड देने सम्बन्धि कानून के द्वारा उपभोक्ता की कठिनाई का कोई सीधा समाधान नही निकल पा रहा था। ऐसी स्थिति में एक ऐसे कल्याणकारी कानून की आव"यकता थी जो उपभोक्ता को कष्ट तथा हानि की भारपाई कर पाता। यही कारण है कि पर्याप्त सर्वेक्षण व राष्ट्रीय–अन्तर्राष्ट्रीय दबावों के परिणामस्वरूप 24 दिसंम्बर 1986 को उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम भारतीय पार्लियामेंट द्वारा पारित हो जिसका उपभोक्ता संम्बन्धी सभी संस्थाओं ने स्वागत किया। भारत में 1977 में आयोजित अन्तर्राष्ट्रीय उपभोक्ता सरंक्षण सम्मेलन में यह कहा गया व माना गया था कि भारतीय उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम एक ऐसा कानून है जिसने उपभोक्ताआ के अधिकारो के क्षेत्र में एक नई क्रांति की शुरूआत की है जिसका दुनिया में कोई सानी नही है

आधुनिक युग उपभोक्तावाद का युग है। आज का उपभोक्ता आकर्षण विज्ञापनों तथा अनेक उत्पादका के प्रचार के आधार पर अपने उपभोग की सामाग्री का चुनाव करता है । इस सम्बन्ध में उसका कई प्रकार से शोषण किया जाता है।

उपभोक्ता को शोषण से सरंक्षण देने के लिए उपभोक्ता सरंक्षण विधि प्रारंम्भ की गई है उपभोक्ता के सरंक्षण संतुष्टि की आव"यकता को अब संपूर्ण वि"व में व्यापक रूप से स्वीकार किया जाने लगा है। अमेरिका इस में अग्रणी है। ब्रिटेन ने भी इस मार्ग को अपनाया है। भारत के अलावा कई अन्य दे"ाो में भी इस धारणा को अधिक गंभीरता से लिया है।

उपभोक्ता : अर्थ परिभाषा

उपभोक्ता या ग्रहक हमारे पास वाला महत्वपूर्ण आगन्तुक है। वह हमारे ऊपर निर्भर नही है. हम उस पर निर्भर है। वह हमारे व्यवसाय में बाहरी व्यक्ति नहीं है बल्कि व्यवसाय का हिस्सा है। हम उसकी सेवा करके उस पर अहसान नही कर रहे बल्कि वह हमें सेवा का अवसर देकर हम पर अहसान कर रहें है। ''महात्मा गाँधी''

उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार उपभोक्ता का वर्गीकरण इस प्रकार हैः–

उपभोक्ता दो प्रकार का होता है।

माल का उपभोक्ता

माल का उपभोक्ता वह है जो प्रतिफल या भुगतान के बदले कोई वस्तु या माल खरीदता है जैस– साईकल, कार, रेडिया, टेलिवीजन आदि कोई भी सामान बाजार से खरीदता है।

सेवाओं का उपभोक्ता

सेवाओं का उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो प्रतिफल क बदले किन्हीं सेवाओं को रूपए देकर उन सेवाओं को प्राप्त करता है या सेवा लेता है। जैसे– डाकखाना, बैंक, टेलिफोन आदि से सेवा प्राप्त करता है।

प्रो. मार्शल के अनुसार ''उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो वस्तु के उपभोग के यथार्थ आ"ाय को समझ कर उपभोग करता है।

उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम 1986

उपभोक्ता वह व्यक्ति होता है जो मुल्य देकर वस्तु खरीदता है अथवा किसी प्रकार की सेवा प्राप्त करता हैए वह कानून की दृष्टि से उपभोक्ता होता है।''

उपभोक्ता का शोषण या समस्याएं

उपभोक्ताओ का सामान्यता शोषण होता है उनको कई प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है। शोषण के इन विस्तृत रूपों का विवरण इस प्रकार से हैः–

अनुचित व्यापारिक व्यवहार

व्यापारिक वर्ग कई प्रकार की व्यापारिक क्रियाएँ, बिक्रो बढ़ाने, तथा अन्य कई तरीको जैसे– उनके द्वारा भेजी जाने वाली वस्तुएँ एक वि"ोष मानक, ग्रेड, मात्रा, रचना आदि में परिवर्तन करना अनुचित व्यापारिक गतिविधियाँ है।

बढ़ती कीमतें

उत्पादक अपने उत्पादन की कीमतों को आव"यक रूप से बढ़ाते रहते है। इससे उपभोक्ता का शोषण तथा कष्ट ओर भी बढ़ जाता है।

मिलावट

एक अन्य आधार जिस पर उपभोक्ता का शोषण होता है वह है वस्तुओं की मिलावट जो कई बार जीवन के लिए खतरनाक और स्वास्थ्य के लिए जोखिमपूर्ण होती है। उदाहरण के लिए घी में प"ाुओ की चर्बी मिलाना, मिर्च पाउडर में लकड़ी का बुरादा मिलाना आदि।

धोखा देने वाली पैंकिग

उत्पादको द्वारा उत्पादन बेचने के लिए आकर्षण पैंकिग की जाती है जिससे उपभोक्ता उनकी ओर आकर्षित होते है लेकिन इन पैकटों में वस्तु की मात्रा कम या ब्राण्ड के शब्दों के हेजों को बदल कर भी धोखा दिया जाता है।

कम तोल की आपूर्ति

कई व्यापारी कुछ वस्तुएँ मर्तबानों में बेचते है जिसमें रखी वस्तु की मात्रा तोल नियमों के मानको द्वारा स्वीकृत नही होती परन्तु कम–भार वाले पदार्थ बेचकर उपभोक्ता का शोषण किया जाता है।

दोषपूर्ण सेवाएँ

उपभोक्ताओ को दोषपूर्ण सेवाएँ प्रदान करने के कारण भी कष्ट सहन करना पड़ता है। जैसे– कुरियर सेवाओं में अनाव"यक देरी, बिजली या टेलिफोन विभागों द्वारा गलत बिल आदि।

सेवा में उपेक्षा

उपभोक्ता के शोषण का एक ओर कारण है सेवा में उपेक्षा करना।

उपभोक्ता संरक्षण : अर्थ, परिभाषा

उपभोक्ता संरक्षण से अभिप्राय है कि उपभोक्ता वस्तुओ के क्रताओं की उत्पादकों के अनुचित व्यापार व्यवहारों के फलस्वरूप होने वाले शोषित से रक्षा करना। उत्पादको व्यापारी उपभोक्ताओं का कई प्रकार से शोषित करते है जैसे – (1) उत्पादको के गुणों के विषय में झूठी सूचनाएं देना (2) मिलावट (3) कम वजन तोलना (4) दिखाई गई वस्तु के बदले घटिया माल देना आदि

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 2(1) d(i) के अनुसार

उपभोक्ता संरक्षण वह है जो प्रतिफल के बदले माल खरीदने वाले उपभोक्ता की, वस्तुओं के क्रताओं की उत्पादको के अनुचित व्यापार व्यावहारों से होने वाले शोषण से रक्षा करना।

उपभोक्ता संरक्षण का इतिहास

उपभोक्ता संरक्षण के लिए अनेक प्रयास प्राचीन काल से ही किए जा रहे हैं। गलत व्यापारिक गतिविधियो से उपभोक्ता को बचाने के लिए अनेक नियमों का निमाण किया गया। आज के समय में उपभोक्ता संरक्षण के लिए काफी अधिक नियमों का तथा कानूनो का निर्माण किया गया।

भारतीय संविधान और उपभोक्ता

हालाकि भारतीय संविधान में उपभोक्ता शब्द का वर्णन नहीं किया गया लेकिन उपभोक्ता संविधान कई रक्त–वाहिकाओं क माध्यम से सांस ले रहा है। और वह एक सामाजिक दस्तावेज है। यह केवल सरकारी लक्ष्य की

पूर्ति के लिए नही हैं। इससे भारत संविधान में नए समाज का अंगीकार है। भारतीय संविधान के अनुच्छेद 14 दसका आ"वासन करता है कि कानून के सामने सभी व्यक्ति समान है। इसलिएं चाहें वह व्यापारी, उपभोक्ता या विक्रता है सभी समान है।

भारत

भारत में भी उपभोक्तावाद काफी समय से प्रचलित था। कौटिल्य ने अर्थ"ाास्त्र में लिखा है। कि यह–संचालक का कर्तव्य है कि वह सरकारी उत्पादा को बाजार में उचित परिस्थितियों में लाएं और उनकी बिक्रो उचित कीमतों पर करें। जो व्यापारी बेइमानी करता है उसे कड़ा दण्ड दिया जाये। भारत सरकार ने उपभोक्ता के संरक्षण के लिए समय–2 पर अनेक कानून व अधिनियम पारित किए है।

भारत में पारित किए गए कानूनों व अधिनियमो का वर्णन इस प्राकार से हैः–

1	इण्डियन पेनल कोड	1860
2	इण्डियन कन्ट्रेक्ट एक्ट	1872
3	कृषि उत्पाद अधिनियम	1937
4	सेल आफ गुडस एक्ट	1930
5	ड्रग एंव सौदर्य प्रसाधन एक्ट	1940
6	छवा नियंत्रण अधिनियम	1950
7	औद्योगिक अधिनियम	1951
8	भारत मानक अधिनियम	1952
9	खाद्य अपमिश्रण एंव कंट्रोल एक्ट	1954
10	आव"यक वस्तु सम्बंधी अधिनियम	1955
11	एम.आर.टी.पी अधिनियम	1969
12	बाट तथा माप मानक अधिनियम	1977
13	काला बाजार नियंत्रण अधिनियम	1980
14	बाट तथा माप मानक प्रवर्तक अधिनियम	1985
15	भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम	1986
16	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम	1986
17	उपभोक्ता संरक्षण स"ोधन अधिनियम	1993

भारत में उपभोक्ता को सरक्षण प्रदान करने के लिये अधिक से अधिक कानमनों का निर्माण किया गया है।

विश्व में उपभोक्ता संरक्षण का इतिहास

अमेरिका

उपभोक्ता संरक्षण के लिए सर्वप्रथम अमेरिका में प्रयास हुआ। अमेरिका के उपभोक्ता दूसरे दे"ाों की अपेक्षा जागरूक है। 1960 में संयुक्त राज्य अमेरिका के राष्ट्रपति जॉन एफ कैनेडी ने उपभोक्ता संरक्षण के महत्व तथा उपभोक्ता के अधिकारों पर अधिक ध्यान दिया।इसी प्रयास से अमेरिका में ''उपभोक्ता सुरक्षा आयोग'' का गठन किया। प्रत्येक 15 मार्च को 'वि"व उपभोक्ता दिवस' के रूप में मनाया जाता है। सन् 1962 में राष्ट्रपति कैनेडी ने उपभोक्ता को 'बिल आफ राइटस'में शामिल करने की घोषणा की थी।

आस्ट्रेलिया

अनुचित व्यापार. गतिविधियों से सुरक्षा के लिए आस्ट्रेलिया में ''ट्रेड प्रेक्टिस एक्ट'' 1974 लागू किया गया। इस एक्ट का भाग 5 ऐसी गतिविधियों पर रोक लगाता है। इसक तहत फ्री गिफ्ट ईनाम या अन्य कोई वस्तु देने का प्रलोभन देने पर निषेध है। जो विक्रता वास्तव में नहीं देना चाहता ।

जापान

जापान में भी ''एन्टी मोनोपोली एक्ट'' 1947 को लागू किया गया जियमें 1977 में स"ोधन किया गया। यूरोपियन आर्थिक समुदाय की सोच व अनु"ांसा में उपभोक्ता संरक्षण सर्वोपरि है। ई.ई.सी के तहत एक पर्यावरण एव उपभोक्ता संरक्षण सवा का प्रावधान किया गया है जो उपभोक्ता हितों के लिए नीति–निर्माण और इसे आयोग में वर्णित करने के लिए उत्तरदायी है।

ब्रिटेन

ब्रिटेन में अनुचित व्यापारिक गतिविधियों पर अंकु"ा लगाने के लिए 'फेयर ट्रेडिग एक्ट' 1937 बनाया गया। इसके अतिरिक्त अन्य कानूनों का वर्णन इस प्रकार है।

1	उपभोक्ता संरक्षण कानून	1961
2	उपभोक्ता संरक्षण कानून	1971
3	उपभोक्ता संरक्षण कानून	1987
4	कन्जूमर क्रडिट एक्ट	1974
5	कन्जूमर सेफटी एक्ट	1978
6	पॉसजन्स एक्ट	1972
7	बेट एण्ड मेजर एक्ट	1973
8	सप्लाई आफ गुडस एक्ट	1973
9	प्राइस कमी"ान एक्ट	1977
10	प्राइस कमी"ान स"ोधन एक्ट	1979

ब्रिटेन में व्यापारिक गतिविधियों पर अंकु"ा लगाने के लिए महत्वपूर्ण कानूनो का निर्माण किया है।

उपभोक्ता के अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 6 में उपभोक्ताओं को सात अधिकार दिए गए है। उपभोक्ता संघों के अंतर्राष्ट्रीय संगठन (i.o.c.u) के आठवें स्वस्थ वातावरण का अधिकार इसमें नही जोड़ा या है। ये अधिकार निम्न प्रकार से हैः–

सुरक्षा का अधिकार

सुरक्षा का अधिकार सबसे महत्वपूर्ण एंव प्रथम उपभोक्ता अधिकार है। इसे अधिकार के अनुसार प्रत्येक उपभोक्ता को ऐसी वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षा प्रापत करने का अधिकार है।

चुनाव या चयन का अधिकार

प्रत्येक उपभोक्ता बाजार में उपलब्ध वस्तुओं या सेवाओं में किसी भी वस्तु सेवा का चयन कर सकता है। उस पर कोई व्यापारी या निर्माण दबाव नही डाल सकता।

सूचना या जानकारी पाने का अधिकार

प्रत्येक उपभोक्ता को वे सभी आव"यक सूचनाएँ जानकारियाँ प्राप्त करने का अधिकार है जिनके आधार पर वह सेवा को खरीदने का निर्माण ले सके। ये सूचना उस वस्तु या सेवा की मात्रा, किस्म, प्रभाव, "ाुद्धता, मूल्य, माप, तोल, प्रमाण, रंग आदि के संम्बन्ध में हो सकती है।

सुने जाने या हने का अधिकार

इस अधिकार के अंतर्गत प्रत्येक उपभोक्ता फोर्म मे अपनी f"ाकायत प्रस्तुत कर सकता है अर्थात उपभोक्ता का यह अधिकार उसे अपनी बात या f"ाकायत उचित

फोर्मों में कहने या प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करता है। सुने जाने का अधिकार ही वह एक मात्र अधिकार है जिसके माध्यम से उपभोक्ता अपना असंतोष उपभोक्ता अदालत के सामने व्यक्त कर सकता है।

उपचार का अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का यह अधिकार उपभोक्ता को अपनी ि"ाकायतो का उचित एंवम न्यायपूर्ण उपचार प्रदान करता है इस अधिकार के कारण ही उपभोक्ता व्यापारी या वितरक या व्यवसायी के अनुचित व्यापार व्यवहार एव शोषण से मुक्त कराता है।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ता का यह अधिकार उसे जागरूक बनाता है उपभोक्ता ि"ाक्षा का अधिकार उसे किसी क्रय की जाने वाली वस्तु या सेवा के संम्बन्ध में जानकारी प्रदान करता है।

प्रतिफल पाने का अधिकार

प्रतिफल पाने का अधिकार यह अपेक्षा करता है कि उपभोक्ता के द्वारा चुकाए गए धन का उसे पूरा पतिफल मिल सकेगा। इस अधिकार के द्वारा उपभोक्ता व्यापार या निर्माता या वितरक द्वारा वस्तु के समय किए गए वादों को पूरा करता है।

इस प्रकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अतर्गत उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के लिएं उचित अधिकार दिए गए है।

उपभोक्ता संरक्षण एव राष्ट्रीय विकास

उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के लिए सरकार की ओर से अनेक प्रयास किए जा रहे है। इसके अतिरिक्त अनेक संगठन भी महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहें है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम. 1986 भारत संसद द्वारा पारित एक सर्वोतम कानून है। इसके बाद इसको कमिसो को दूर करने के लिए भारत सरकार द्वारा समय–समय पर सं"ोधन अधिनियम भी पारित किए गए जिनमें 1991, 1993, 2002 का प्रमुख है। उपभोक्ता संगठनों के नाम निम्नलिखित है।

1. कन्जूमर' गाइडनेस सोसाइटी आफ इण्डिया, मुम्बई
2. सीटीजन, एक्"ान गुप, मम्बई
3. कॉमन काज, नई दिल्ली
4. कन्जूमर' एक्"ान फोरम, कोलकता
5. कन्जूमर' एक्"ान फोरम, दिल्ली

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम राष्ट्रीय विकास विभिन्न पर लेख कॉलम तथा पत्रिकाओं भी अहम रही है। इस महान कार्य में योगदान देने वालों में इण्डियन एक्सप्रेस का नाम आता है।

इंदिरा गाँधी मुख्य वि"व विद्यालय द्वारा उपभोक्ता ि"ाक्षा पर वि"ोष पाठ्य तैयार किया गया है।

निकर्श

इस प्रकार भारत सरकार द्वारा राष्ट्रीय स्तर पर अनेक कदम उठाए जा रहे है जो उपभोक्ता की शोषण से सुरक्षा करते है। लेकिन फिर भी उपभोक्ताओं का शोषण होता रहता है। क्योंकि उपभोक्ता स्वंय जागरूक नही होना चाहता। ''जागो ग्राहक जागो'' पत्रिका जारी गई तथा दूरद"ार्न पर प्रोग्राम भी दिखाया जाता है।

संदर्भ सूची

1 दीपक कुमार, जागो ग्राहक– उपभोक्ता कानून आपके लिए, 2006, दिल्ली।
2 सिगला, आर के व्यावसायिक अध्ययन, सन् 2008–09, जैन प्रका"ान, दिल्ली पेज 235।
3 जैन, टी.आर., विकास का अर्थ"ाास्त्र, सन् 1998, जैन प्रका"ान दिल्ली।
4 भारतीय उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 2(प) एक(प)
5 इक्नोमिक्स एण्ड कांउसल, इंटरने"ानल कापरे"ान एण्ड कोओरडिने"ान विद दन द यूनाईटिड ने"ानल सिस्टम, कन्जूमर प्रोटेक्"ान आफ संकेटरी जनरल, पेज 2 मई, 1983
6 प्रतियोगता दर्पण, जनवरी, 2004, पेज 1107
7 यूनाईटिड ने"ानल जनरल असैम्बली, कन्जूमर प्रोटेक्"ान रेगूले"ान नः39/248 अप्रैल 9, 1985
8 अग्रवालए वी.के., भारत में उपभोक्ता संरक्षण, ''विद स्पे"ाल रेफरेंस टू रेस्ट्रिकटीव एवें अनफेयर ट्रेड प्रेक्टिस 1989, दीप एण्ड दीप पब्लिके"ान, नई दिल्ली, पेज 372
9 इक्नोमिक्स एण्ड कांउसिल रिर्पोट 2 मई 1983
10 हरियाणा राज्य में उपभोक्ता संरक्षण एक्टए 1986 हरियाणा राज्य विविक सेवा प्राधिकरण, चण्डीगढ़, पेज 21
11 प्रेमलता, ''उपभोक्ता अदालते–स्वरूप एवं संम्भावनाएं, 2004 राधाकृष्ण प्रका"ान, दिल्ली पेज नः 9