Consumer rights and UN Guidelines on consumer protection

Santosh Kumar Lal

Consumer Affairs

Consumer Rights

A consumer is a person who purchases or uses goods or services for personal use. Consumer rights are legal and social protections that ensure consumers are treated fairly and are protected against defective goods, deficient services, unfair trade practices, and exploitation.

प्रमुख उपभोक्ता अधिकार / Major Consumer Rights

1. Right to Safety – सुरक्षा का अधिकार

- Consumers have the right to be protected against goods and services that are hazardous to life and property.
- उपभोक्ताओं को ऐसे वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षा पाने का अधिकार है जो जीवन और संपत्ति के लिए हानिकारक हो सकती हैं।

2. Right to Information – सूचना पाने का अधिकार

- Consumers have the right to receive correct and complete information about the quality, quantity, price, purity, standard and other important features of a product or service.
- उपभोक्ता को वस्तु या सेवा की गुणवत्ता, मात्रा, मूल्य, शुद्धता, मानक आदि के बारे में सही जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है।

3. Right to Choice – चयन का अधिकार

- Consumers should have access to a variety of goods and services at competitive prices and should be free to choose among them.
- उपभोक्ता को उचित एवं प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं में से अपनी पसंद का चयन करने का अधिकार है।

4. Right to Be Heard – सुने जाने का अधिकार

- Consumer interests should receive due consideration in appropriate forums and institutions dealing with consumer matters.
- उपभोक्ताओं की शिकायतों और हितों को उचित मंचों पर सुने जाने और महत्व दिए जाने का अधिकार है।

5. Right to Redress – प्रतितोष/निवारण का अधिकार

- Consumers have the right to seek appropriate compensation or other remedies against unfair trade practices, defective goods and deficient services.
- उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापारिक व्यवहार, दोषपूर्ण वस्तुओं और सेवा में कमी के विरुद्ध उचित प्रतिकार या क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है।

6. Right to Consumer Education – उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

- Consumers have the right to acquire knowledge and skills necessary to make informed choices and protect their interests.
- उपभोक्ता को अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों की जानकारी प्राप्त करने तथा सही निर्णय लेने के लिए उपभोक्ता शिक्षा पाने का अधिकार है।

Other Important Consumer Interests

Modern consumer-protection frameworks also emphasize:

- Privacy and protection of personal data – गोपनीयता एवं व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा
- Access to effective dispute resolution – प्रभावी विवाद निवारण तक पहुँच
- Sustainable consumption – सतत उपभोग
- Protection of vulnerable and disadvantaged consumers – कमजोर एवं वंचित उपभोक्ताओं की सुरक्षा

UN Guidelines on Consumer Protection
संयुक्त राष्ट्र उपभोक्ता संरक्षण दिशानिर्देश

The United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) provide an internationally recognized framework for governments to develop and strengthen consumer-protection policies and legislation.

The Guidelines were originally adopted by the UN General Assembly in 1985 and were substantially revised in 1999 and again in 2015. They are not a treaty, but serve as important international guidance for governments.

Objectives of the UN Guidelines – उद्देश्य

The major objectives are:

- Protection of consumers from hazards to health and safety
- उपभोक्ताओं को स्वास्थ्य और सुरक्षा के खतरों से बचाना।
- Promotion and protection of the economic interests of consumers
- उपभोक्ताओं के आर्थिक हितों का संरक्षण और संवर्धन।
- Access to adequate information
- उपभोक्ताओं को पर्याप्त एवं सही जानकारी उपलब्ध कराना।
- Consumer education
- उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करना।
- Effective consumer redress
- उपभोक्ताओं को प्रभावी शिकायत एवं विवाद निवारण व्यवस्था उपलब्ध कराना।
- Freedom to form consumer organizations
- उपभोक्ताओं को अपने हितों की रक्षा के लिए संगठन बनाने और उनमें भाग लेने की सुविधा देना।
- Promotion of sustainable consumption
- पर्यावरण की दृष्टि से टिकाऊ एवं जिम्मेदार उपभोग को बढ़ावा देना।
- Protection of vulnerable and disadvantaged consumers
- कमजोर एवं वंचित उपभोक्ताओं की विशेष आवश्यकताओं को ध्यान में रखना।

Scope of the UN Guidelines – दिशानिर्देशों का क्षेत्र

The 2015 UN Guidelines cover a broad range of consumer-protection concerns, including

- Physical safety of consumers
- Promotion and protection of consumers' economic interests
- Standards for the safety and quality of consumer goods and services
- Distribution facilities for essential consumer goods and services
- Measures enabling consumers to obtain redress
- Education and information programmes
- Promotion of sustainable consumption
- Electronic commerce and digital consumer issues
- Financial services
- Protection of consumers in vulnerable situations
- International cooperation among consumer-protection authorities

Importance of UN Guidelines – UN दिशानिर्देशों का महत्व

- The UN Guidelines are important because they provide a common international reference point for consumer-protection policy. They encourage governments to establish appropriate laws, institutions and enforcement mechanisms and to cooperate internationally, particularly where consumer transactions cross national borders.

- UN Guidelines का महत्व इस बात में है कि वे विभिन्न देशों के लिए उपभोक्ता संरक्षण की नीतियाँ और कानून विकसित करने हेतु एक अंतरराष्ट्रीय मार्गदर्शक ढाँचा प्रदान करते हैं। ये सरकारों को प्रभावी कानून, संस्थाएँ, शिकायत निवारण व्यवस्था और प्रवर्तन तंत्र विकसित करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

Consumer Rights and UN Guidelines: Relationship

उपभोक्ता अधिकार एवं **UN Guidelines** का संबंध

Consumer Right	UN Guidelines से संबंध
Right to Safety	सुरक्षित वस्तुओं और सेवाओं पर जोर
Right to Information	पर्याप्त, सटीक एवं उपयोगी सूचना
Right to Choice	आर्थिक हितों और प्रतिस्पर्धी बाजार की सुरक्षा
Right to Be Heard	Consumer representation and participation
Right to Redress	प्रभावी शिकायत एवं विवाद निवारण
Right to Consumer Education	Consumer education and information
Sustainable consumption	सतत उपभोग पर विशेष जोर
Vulnerable consumers	कमजोर एवं वंचित उपभोक्ताओं की सुरक्षा

Conclusion – निष्कर्ष

- Consumer rights are essential for ensuring fairness, transparency and safety in the marketplace. The UN Guidelines for Consumer Protection provide an international framework for governments to promote these rights through effective legislation, institutions, education, redress mechanisms and sustainable-consumption policies.

- उपभोक्ता अधिकार बाजार में निष्पक्षता, पारदर्शिता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। UN Guidelines for Consumer Protection सरकारों को कानून, संस्थागत व्यवस्था, उपभोक्ता शिक्षा, शिकायत निवारण तथा सतत उपभोग के माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए एक अंतरराष्ट्रीय मार्गदर्शक ढाँचा प्रदान करते हैं।