उपभोक्ता संरक्षण में स्नातकोत्तर डिप्लोमा (PGDCP)

उपभोक्ता संरक्षण में स्नातकोत्तर डिप्लोमा (पी.जी.डी.सी.पी.)

Post Graduate Diploma in Consumer Protection (PGDCP)

पाठ्यक्रम कोड एवं विवरण

Year	Paper No.	Course Code	Title of the Course/ पाठ्यक्रम का शीर्षक	Credits
One Year Course	6101	PGDCP-01	उपभोक्ता संरक्षण उद्भव एवं विकास	8
	6102	PGDCP-02	उपभोक्ता संरक्षण कानून एवं व्यवहार	8
	6103	PGDCP-03	उपभोक्ता विवाद निवारण	8
	6104	PGDCP-04	उपभोक्ता संरक्षण मानक एवं मानकीकरण	8
	25006	PGDCP-05	एप्लीकेशन ओरिएन्टेड कोर्स	8
Total Credits				**40**

PGDCP-01 उपभोक्ता संरक्षण उद्भव एवं विकास

इकाई.1– उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण : वैचारिक ढांचा

- **उपभोक्ता और बाजार :** बाजारों की प्रकृति; वैश्वीकरण और बाजार; बाजार में उपभोक्ता की समस्याएं; खुदरा और थोक में मूल्य की अवधारणा; अधिकतम खुदरा मूल्य (एम.आर.पी) तथा स्थानीय कर; उचित मूल्य; अवैद्य व्यापारिक कीमतें
- **उपभोक्ता व्यवहार समझना :** अर्थ, महत्व, उपभोक्ता खरीददारी के लक्षण, उपभोक्ता खरीददारी प्रक्रिया, उपभोक्ता खरीददारी की मंशा, खरीददारी व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक और उपभोक्ता के निर्णय लेने की प्रक्रिया
- **उपभोक्ता की समस्याएं :** कारण और प्रकृति; व्यक्तिगत एवं सामुहिक समस्याएं; ग्रामीण एवं शहरी उपभोक्ता की समस्याएं; वस्तु में खराबी तथा सेवाओं में कमी से संबंधित समस्याएं

इकाई –2.उपभोक्ता संरक्षण आंदोलन का उद्भव– अंतर्राष्ट्रीय विकास

उपभोक्ता– अर्थ एवं संकल्पना; परिभाषा–विशेषताएं; उपभोक्तावादः अवधारणात्मक विचारः अर्थ, उद्देश्य, लाभ; भारत में उपभोक्तावाद, उपभोक्ता आंदोलन– अर्थ–परिभाषा–महत्व, संभावना– विशेषता–आवश्यकता–उद्देश्य; उपभोक्ता संरक्षणः अंतर्राष्ट्रीय परिदृश्य; वैश्वीक उपभोक्ता आंदोलन का अवलोकन; इंग्लैंड और अमेरिका में उपभोक्ता आंदोलन; जॉन.एफ. कैनेडी का अधिकार–पत्र; उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र का दिशानिर्देश;

इकाई –3. भारत में उपभोक्ता संरक्षण आंदोलन का क्रमिक विकास

भारत में उपभोक्ता आंदोलनः ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य; आजादी बाद के परिदृश्य; उपभोक्ता आंदोलन में सरकार की भूमिका; भारत में उपभोक्ता आंदोलन के विकास में बाधाएं; भारत में उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित हाल के घटनाक्रम; भारत में उपभोक्ता आंदोलन का भविष्य

इकाई –4. उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता

उपभोक्ता शिक्षा की आवश्यकता; उपभोक्ता शिक्षा –अर्थ एवं परिभाषा; उपभोक्ता शिक्षा के दृष्टिकोण और उपभोक्ता शिक्षा के उद्देश्यों, रणनीतियों की अवधारणा का विकास; उपभोक्ता शिक्षा के लिए संस्थागत ढांचा; उपभोक्ता शिक्षा एवं जागरूकता में भारत सरकार के प्रमुख पहल, योजनाएं तथा कार्यक्रम, उपभोक्ता शिक्षा में विभिन्न हितधारकों–उपभोक्ताओं, सरकार, व्यापार, नागरिक समाज संगठनों, शैक्षिक संस्थानों की भूमिका

PGDCP-02 उपभोक्ता संरक्षण कानून एवं व्यवहार

इकाई 1–. उपभोक्ता संरक्षण में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की भूमिका

स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की उत्पत्ति, महत्व तथा कार्य; संरचना सहित उपभोक्ता संरक्षण के नीति निर्माण के लिए पक्षसमर्थन तथा प्रचार–प्रसार में उनकी भूमिका; भारत में प्रमुख उपभोक्ता संगठन तथा उनकी भूमिका; भारत में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के आंदोलन की सीमाएं और चुनौतियां

इकाई 2–. उपभोक्ता संरक्षण कानून : एक अवलोकन

उपभोक्ता न्याय की संवैधानिक परिप्रेक्ष्य

उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण विधानों का अवलोकन एवं प्रमुख विशेषताएं

- भारतीय संविदा अधिनियम, 1872
- वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930
- औषधि नियंत्रण अधिनियम,1950
- औषधि और प्रसाधन सामग्री अधिनियम, 1940
- औषधि और चमत्कारिक उपचार(आपत्तिजनक विज्ञापन) अधिनियम, 1954
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
- नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट एक्ट, 1881
- हायर परचेज एक्ट,1972
- भारतीय मानक ब्यूरो, अधिनियम, 1986
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002
- खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006
- विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 और विधिक माप विज्ञान(पैकबंद वस्तुएं) नियम,2011

इकाई 3–. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की महत्वपूर्ण विशेषताएं, अधिनियम के उद्देश्य, कार्यक्षेत्र एवं सीमाएं, अधिनियम में प्रदत्त उपभोक्ता के अधिकार, निम्नलिखित अवधारणाओं का विस्तार– उपभोक्ता, वस्तु, दोष, सेवाएं, कमी, अनुचित व्यापारिक व्यवहार, प्रतिबंधित व्यापारिक व्यवहार,

इकाई 4—. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन संगठनात्मक ढांचा

परामर्शदात्री निकायः केन्द्र, राज्य और जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की संरचना कार्य एवं भूमिका

अर्ध—न्यायिक निकायः संरचना, शक्तियाँ एवं अधिकारक्षेत्र (धन एवं सीमा संबंधी): जिला मंच; राज्य आयोग; राष्ट्रीय आयोग, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत सर्वोच्च न्यायालय की भूमिका

PGDCP-03 उपभोक्ता विवाद निवारण

इकाई 1– उपभोक्ता विवाद निवारण अर्ध–न्यायिक निकाय

शिकायत कौन दर्ज करा सकता है?; शिकायत दर्ज कराने का आधार; समय–सीमा; शिकायत दर्ज कराने और सुनवाई की प्रक्रिया; कौन सी राहत प्रदान की जा सकती है; अपील; आदेश का प्रवर्तन; फालतू और अफसोसनाक शिकायतों पर रोक; जुर्म तथा अर्थदण्ड।

निम्नलिखित विषयक पांच प्रमुख मामले : (1) न्यायिक क्षेत्राधिकार; (2) शिकायतकर्ता की वैद्य स्थिति (लोकस स्टैंडी) (3) नुकसान अथवा चोट के लिए क्षतिपूर्ति का भुगतान; (4) कारावास का परिणाम (5) उपभोक्ता को राहत।

इकाई 2– उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और सर्वोच्च न्यायालयः

1) चिकित्सा में लापरवाही

2) बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएं

3) आवास एवं भू–संपत्ति

4) बिजली, पानी और दूरसंचार सेवाएं

5) शिक्षा एवं प्रशिक्षण सेवाएं

6) दोषपूर्ण उत्पाद

7) अनुचित व्यापारिक व्यवहार

इकाई 3– उपभोक्ता और विज्ञापन

विज्ञापन के कार्य, महत्व तथा परिभाषा; बिक्री संवर्धन एवं विज्ञापन के सामाजिक, नैतिक तथा कानूनी पहलू; भारत में भ्रामक एवं मिथ्या विज्ञापनों पर नियंत्रण लगाने वाले विनियामक तंत्र; भारतीय विज्ञापन मानक परिषद की भूमिका और स्व–विनियमन, भारत में भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित विभिन्न कानून और अधिनियम, भ्रामक विज्ञापनों को रोकने में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, राज्य आयोग के निर्णयों तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की भूमिका; दूरदर्शन तथा ऑल इंडिया रेडियो की वाणिज्यिक विज्ञापन संहिता; भारतीय समाचार–पत्र सोसाइटी की आचार संहिता

इकाई 4– ई–कॉमर्स तथा साइबर कंज्यूमरिज्म

ई–कॉमर्स का क्रमिक विकास, ई–कॉमर्स–परिभाषा तथा प्रकार, ई–कॉमर्स उपभोक्ता के लिए व्यापार क्या है; नेट प्रेन्योर ई–कॉमर्स–उभरती प्रवृत्तियां; ई–कॉमर्स में प्रमुख मुद्दे और चिंताएं; ई–कॉमर्सः भारत में विनियामक ढांचा, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के सुसंगत प्रावधान

PGDCP-04 उपभोक्ता संरक्षण मानक एवं मानकीकरण

इकाई 1– उपभोक्ता संरक्षण के लिए विनियामक ढांचा

लोकपाल तथा क्षेत्रवार विनियामक निकाय, उनकी संरचना और कार्य–विधि; उपभोक्ता संरक्षण तथा गुणवत्तायुक्त सेवाओं के लिए इन एजेंसियों द्वारा तैयार किए गए विनियमन; और उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र।

- बैंकिंगः बैंकिंग लोकपाल और भारतीय रिजर्व बैंक
- दूरसंचारः भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
- बीमाः बीमा लोकपाल और बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण
- खाद्य क्षेत्रः भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण
- विद्युतः विद्युत लोकपाल और विद्युत विनियामक आयोग
- नागरिक उड्डयनः नागर विमानन महानिदेशालय, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण एवं भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण

इकाई 2– गुणवत्ता, मानक एवं मानकीकरण

मानकों की आवश्यकता, महत्व तथा लाभ, राष्ट्रीय मानक की भूमिकाः राष्ट्रीय मानक; स्वैच्छिक एवं अनिवार्य मानक; भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986; भारतीय मानक ब्यूरो– संगठन, संरचना और कार्य, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मानकों का सूत्रीकरण; लाइसेंस देना तथा निगरानी, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता विवाद निवारण; भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रमाणन योजनाएं– स्वैच्छिक एवं अनिवार्य; मानकीकरण चिह्न–आईएसआई मार्क, एगमार्क, एफपीओ, वूलमार्क, ईकोमार्क, होलोग्राम, हॉलमार्क; अंतर्राष्ट्रीय मानकों का परिचय–आईएसओ प्रमाणन; आईएसओ 10000 सुइट, संगठनों द्वारा उपभोक्ता शिकायत के निपटारे पर अंतर्राष्ट्रीय मानक; उपभोक्ता की अपेक्षाओं को ध्यान में रखकर सामाजिक रूप से जवाबदेह व्यापारः आईएसओ 26000।

इकाई 3– हरित उपभोक्तावाद एवं वहनीय उपभोग

उपभोग की प्रक्रिया, वहनीय उपभोग–परिभाषा, वर्तमान वैश्विक उपभोग की अवहनीय प्रकृति; बढ़ती उपभोग प्रवृत्तियों के लिए सांस्कृतिक स्पष्टीकरण; सतत व्याख्या, उपभोक्ता व्यवहार–प्रमुख विशेषताएं, संगठनात्मक प्रस्तावक– एजेंडा 21 अध्याय 4; वहनीय उपभोग में

हितधारकों की भूमिका– व्यक्तियों, सरकार, उद्योग तथा व्यापार, गैर–सरकारी संगठनों, निर्णय निर्माताओं; उदाहरण और मामलों का अध्ययन।

इकाई 4– उपभोक्ता कल्याण तथा कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व

कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व का अर्थ, महत्व तथा विस्तार, उपभोक्ता संरक्षण में उद्योग की भूमिका, व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा– परिभाषा एवं क्षेत्र; व्यवसाय एवं नैतिकता के बीच संबंध; व्यावसायिक नैतिकता का महत्व–उपभोक्ता एवं व्यापार; निम्नलिखित में नैतिक व्यवहारः लाभ, प्राकृतिक संसाधनों के उपयोग, पर्यावरण संरक्षण, विज्ञापन; व्यवसाय के सामाजिक उत्तरदायित्व।

PGDCP-05

उपभोक्ता : आधार

- उपभोक्ता कौन है?
- उपभोक्ता का विकास
- उपभोक्ता पर्यावरण
- उपभोक्ता के सक्रियता

उपभोक्ता आन्दोलन

- उदभव एवं विकास, उदभव
- भारत में उपभोक्ता आन्दोलन
- चुने हुए देशो में उपभोक्ता आन्दोलन
- उपभोक्ता आन्दोलन

उपभोक्ता संरक्षण

- उपभोक्ता अधिकार
- उपभोक्ता उत्तरदायित्व
- उपभोक्ताओं को अधिकार प्रदान करना
- समाजिक जवावदेही

उपभोक्ता संरक्षण–गहनता और कार्यक्षेत्र

- बाजार अर्थ व्यवस्था में उपभोक्ता व्यवहार
- राज्य और उपभोक्ता
- परिस्थिकी पर्यावरण और उपभोक्ता

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

- उपभोक्ता संरक्षण कानून का उदभव

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

- उपभोक्ता अधिकार और उनकी अभिव्यक्तियॉ
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1988) की परिसीमाएं

उपभोक्ता संरक्षण का विधायी ढॉचा

- उपभोक्ता संरक्षण का बुनयादी विधायी ढॉचा
- विभिन्न संवाओं के उपभोक्ताओं के संरक्षण से सम्बन्धित कानून

खाद्य व अपमिश्रण, औषधि और सौन्दर्य प्रशासन विष कानून

उपभोक्ता शिकायतों का निवारण

उपभोक्ता शिकायतों का निवारण

उपभोक्ता शिकायते दर्ज कराने के लिए मार्गदर्शी सिद्धान्त

उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में गैर सरकारी संगठन की भूमिका

जनहित के मुकदमें

उपभोक्ता संगठन

उपभोक्ता संगठन की स्थापना

अभियान और पक्ष

संगठन प्रबन्ध

अन्तर्राष्ट्रीय संगठन