

## जागो ग्राहक जागो

पाठ सं	पाठ का नाम	कौशल	गतिविधि
22	जागो, ग्राहक जागो!	स्व-जागरुकता तथा सहानुभूति, अंतर-व्यक्तिगत संबंध तथा कुशल संप्रेषण, समस्या समाधान तथा निर्णय लेना, तनाव से निपटना तथा भावात्मकता से निपटना	उपभोक्ता अधिकारों तथा उपभोक्ता के कर्तव्यों के प्रति जागरुकता

### सारांश

उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वस्तुओं या सेवाओं को खरीदता या प्रयोग करता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (सीपीए) उपभोक्ताओं को स्पष्ट रूप से दो श्रेणियों में विभाजित करता है:

- “जो वस्तुओं को खरीदता या प्रयोग करता है।”
- “जो व्यक्तिगत प्रयोग के लिए किसी सेवा को किराए पर लेता है या उसका प्रयोग करता है।”

उपभोक्ता के रूप में आपके सामने आने वाली समस्याएं

- मूल्य में भिन्नता
- मानकीकृत वस्तुओं की कमी
- नकल
- मिलावट
- कालाबाजारी

इन समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्ता को जागरुक होने की आवश्यकता है। इस प्रकार की जागरुकता उचित शिक्षा से प्राप्त की जा सकती है। उपभोक्ता को इस बात का ज्ञान होना चाहिए कि उसे क्या, कब, कितना और कहां से खरीदना है और अपनी खरीद का भुगतान किस प्रकार करना है। इनमें से अधिकतर निर्णय इस बात पर निर्भर करते हैं कि उपभोक्ता क्या देखता या सुनता है। उपभोक्ता सहायक, लिखित या वर्णित कोई भी चीज हो सकती है जो उपभोक्ताओं को उस वस्तु के चयन के संबंध में सहायता व मार्गदर्शन उपलब्ध कराती है जिसे वह खरीदना चाहता है। उपभोक्ताओं को उपलब्ध सामान्य उपभोक्ता सहायक हैं लेबल, पैकेजिंग और विज्ञापन। इसके अतिरिक्त उपभोक्ताओं के कुछ अधिकार और दायित्व भी होते हैं। उपभोक्ता अधिकारों का ज्ञान आपको सेल्समैन तथा विनिर्माताओं द्वारा अपनाए जा रहे विभिन्न अनाचारों से लड़ने में सक्षम बनाता है।

### प्रमुख बिन्दु

उपभोक्ता सहायक, लिखित या वर्णित कोई भी चीज हो सकती है जो उपभोक्ताओं को उस वस्तु के चयन के संबंध में सहायता व मार्गदर्शन उपलब्ध कराती है जिसे वह खरीदना चाहता है।

- **लेबल:** लेबल वस्तु के ऊपर खुदी हुई या मुद्रित जानकारी है।
- **लीफलेट :** ये वस्तु का मूल्य संस्थापन तथा अनुरक्षण के लिए अनुदेश उपलब्ध कराते हैं।
- **पैकेज:** यह वस्तु को किसी प्रकार की क्षति से या खराब होने से बचाती है।
- **विज्ञापन:** ये वस्तुओं के प्रयोग तथा उनकी विशेषताओं के बारे में भी बताते हैं।
- **मानकीकृत चिह्न:** ये चिह्न दर्शाते हैं कि इन उत्पादों का उत्पादन मानकीकरण एजेंसियों द्वारा निर्धारित मापदंडों के आधार पर किया गया है।
- **कानून:** उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए सरकार द्वारा अनेक कानून बनाए गए हैं। उदाहरण के लिए : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (सीपीए),

### अपने ज्ञान का निर्माण करें

उपभोक्ता अधिकारों का ज्ञान आपको सेल्समैन तथा विनिर्माताओं द्वारा अपनाए जा रहे विभिन्न अनाचारों से लड़ने में सक्षम बनाता है। ये अधिकार हैं:

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचित किए जाने का अधिकार
- सुने जाने का अधिकार:
- चयन का अधिकार
- अभिवेदन का अधिकार
- क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार:
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
- मौलिक आवश्यकताओं का अधिकार
- स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

### क्या आप जानते हैं?

उपभोक्ता अदालत उपभोक्ता विवादों तथा शिकायतों से संबंधित मामलों को निपटाती है। ये उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए सरकार द्वारा स्थापित न्यायिक व्यवस्था है। इनका मुख्य उद्देश्य विक्रेताओं द्वारा उपभोक्ताओं के प्रति उचित पद्धति को सुनिश्चित करना है। ये संगठन राष्ट्रीय स्तर, राज्य स्तर तथा जिला स्तर पर विद्यमान हैं।

### अपने ज्ञान का विस्तार करें

आपके घर के पास कूड़ाघर है जिसकी सफाई एक महीने से नहीं हुई है। ऐसी स्थिति में, कौन से उपभोक्ता अधिकार का उल्लंघन हुआ है? एक उत्तरदायी उपभोक्ता के रूप में आप क्या कार्रवाई करेंगे।

### क्या जानना महत्वपूर्ण है?

उपभोक्ताओं को होने वाली कुछ सामान्य समस्याएं व उनके समाधान

समस्याएं	समाधान
1. <b>मूल्य में भिन्नता</b> - प्रायः दुकानदार आपसे वस्तु पर मुद्रित मूल्य से अधिक वसूलते हैं।	एमआरपी या मुद्रित मूल्य में सभी प्रकार के कर पहले से शामिल होते हैं। एमआरपी से अधिक का भुगतान कभी नहीं करना चाहिए।
2. <b>मानकीकृत वस्तुओं की कमी</b> - दुकानदार कम गुणवत्ता वाली वस्तुओं का प्रचार करते हैं क्योंकि इनसे उन्हें अधिक कमीशन प्राप्त होता है।	उत्पाद के कुछ ब्रांडों की विशेषताओं की तुलना करें। अब इनमें अंतर देखिए और विवेकपूर्ण निर्णय लीजिए।
3. <b>नकल-प्रसिद्ध ब्रांडों की पैकेजिंग की नकल</b> होती है।	प्रसिद्ध ब्रांड तथा नकली ब्रांड की गुणवत्ता की तुलना कीजिए और उनके अंतरों को नोट करें।
4. <b>मिलावट</b> - विनिर्माता और दुकानदार जानबूझकर खाद्य पदार्थों में मिलावट करते हैं।	घर पर सामान्य मिलावटी परीक्षण कीजिए या शंका होने पर वस्तु के नमूने को पी.एफ.ए में जांच करवाएं। प्रसिद्ध ब्रांडों के सीलयुक्त उत्पाद ही खरीदें।
5. <b>अनुपलब्धता, कालाबाजारी, जमाखोरी</b> - वार्षिक बजट तथा त्यौहारों से पूर्व दुकानदार वस्तुओं की जमाखोरी शुरू कर देते हैं ताकि बाद में उन्हें बेच कर अधिक लाभ अर्जित कर सकें।	जब आपूर्ति कम हो दूसरे ब्रांड का प्रयोग करें या वैकल्पिक वस्तु का प्रयोग करें जैसे चीनी के स्थान पर गुड़ का प्रयोग।
6. <b>दोषपूर्ण वजन तथा माप</b> - प्रायः दुकानदार उचित वजन मापकों के स्थान पर पत्थरों का प्रयोग करते हैं या तराजू के नीचे चुंबक चिपका देते हैं।	किसी भी उत्पाद को खरीदने से पूर्व वजनों और मापों की जांच करें।
7. <b>भ्रामक सूचना या सूचना का अभाव</b> - अधिकतर वस्तुओं के विज्ञापन भ्रामक तथा अतिशयोक्तिपूर्ण होते हैं। उपभोक्ता बिक्री के इन आकर्षणों जैसे सेल तथा मुफ्त उपहार से आकर्षित हो जाते हैं।	विज्ञापनों तथा सेल से प्रभावित न हों। जो उत्पाद आप खरीदने वाले हैं उसके संबंध में स्वयं का विवेक प्रयोग करें।
8. <b>सेवाओं संबंधी समस्याएं</b> - उपभोक्ताओं की सहमति के बिना प्रायः उपलब्ध कराई गई सुविधाओं पर सेवाकर वसूला जाता है।	जब आपके साथ बेइमानी हो तो आवाज उठाएं, अन्य उपभोक्ताओं के साथ मिलें जिसके साथ बेइमानी की गई है और मिल कर समस्या का समाधान खोजें।

### स्व-मूल्यांकन करें

1. स्वस्थ वातावरण बनाए रखने के लिए आप कौन से दो उत्तरदायित्वों का निर्वाहन करेंगे।
2. मिलावटी भोजन से बचने के लिए आप अपने मित्र को कौन सी दो सलाह देंगे।

### अपने अंकों को अधिकतम बनाएं

पाठ में सुझाई गई गतिविधियों को पूरा करें तथा प्रश्नों के उत्तर दें ताकि विषय का अच्छा ज्ञान प्राप्त हो सके।