22

जागो, ग्राहक जागो

80% तक सेल, एक के साथ एक फ्री, जल्दी कीजिए ऑफर सीमित अवधि तक, पहले सौ ग्राहकों के लिए विशेष छूट, एक रेफ्रिजरेटर के साथ एक टीवी फ्री। आप कितनी बार इस प्रकार के विज्ञापनों के प्रति आकर्षित हुए हैं? या आपको निराशा हुई, जब आप ऐसे विज्ञापनों के कारण फँसे हों? आपमें से अनेक व्यक्ति ऐसे होंगे जो दुकानदारों तथा विनिर्माताओं के ऐसे विज्ञापनों के कारण ठगे गए होंगे तथा दुकानदारों ने इसका दोष आप पर ही डालते हुए कहा होगा कि आपने विज्ञापन के निर्देशों को ठीक ढंग से नहीं पढ़ा होगा।

ऐसे मामलों में आप क्या करेंगे? क्या ऐसे में कोई आपकी मदद कर सकता है? जी, हाँ। यहाँ एक ऐसी एजेंसी विद्यमान है जो न केवल आपकी शिकायतों को धैर्यपूर्वक सुनती है बल्कि आपको खराब वस्तु या सेवा के एवज में क्षतिपूर्ति प्राप्त करने में सहायता भी प्रदान करती है। यह एजेंसी दोषियों को दंड भी देती है किन्तु इसके लिए आपको एक जिम्मेदार उपभोक्ता बनना पड़ेगा, उदासीनता की प्रवृत्ति को छोड़ना होगा और अपने अधिकारों का उपयोग करना होगा। इस पाठ में आप सीखेंगे कि एक स्मार्ट उपभोक्ता कैसे बनें।

उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप :

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत स्वयं को उपभोक्ता के रूप में परिभाषित कर पाएँगे;
- आप दिन-प्रतिदिन के जीवन में एक उपभोक्ता के रूप में अपने समक्ष आने वाली समस्याओं के प्रति जागरूक हो पाएँगे;
- ग्राहक के रूप में अपने समक्ष आने वाली समस्याओं का समालोचनात्मक विश्लेषण कर पाएँगे व उसका उपयुक्त समाधान खोज पाएँगे;

- उपभोक्ता शिक्षा की भूमिका के महत्व को समझेंगे और अपने फायदे के लिए उपभोक्ता सहायक तत्वों का प्रभावपूर्ण रूप से उपयोग कर पाएँगे;
- उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों और कर्तव्यों को पहचान सकेंगे तथा उनका प्रयोग कर पाएँगे; और
- आवश्यकता पड़ने पर उपयुक्त फोरम में अपनी शिकायत दर्ज कर सकेंगे।

22.1 उपभोक्ता कौन है?

चित्र 22.1

हर व्यक्ति उपभोक्ता है। गुड्डी अपने परिवार के लिए सब्जियाँ खरीदती है। वह अपनी नौकरानी को उसकी सेवाओं जैसे घर की साफ-सफाई तथा कपड़े धोना आदि के लिए भुगतान करती है। वह बिजली और पानी का बिल जमा कराती है। जितनी बार वह किसी खरीदी गई वस्तु या प्राप्त की गई सेवा के लिए भुगतान करती है, उतनी बार वह एक उपभोक्ता होती है। जैसा कि हमने पहले कहा है, हम सभी ग्राहक हैं क्योंकि हम सभी बाजार से वस्तुएँ खरीदते हैं तथा दूसरों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं का उपभोग करते हैं।

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:

(i) "जो वस्तुओं को खरीदता या प्रयोग करता है।"

(ii) "जो व्यक्तिगत प्रयोग के लिए किसी सेवा को किराए पर लेता है या उसका प्रयोग करता है।"

आइए कुछ करें 22.1

ऐसे चार उत्पादों या सेवाओं की सूची बनाइए जिनके लिए आपने ग्राहक के रूप में भुगतान किया है या उन्हें प्रयोग किया है। कुछ उदाहरण नीचे दिए गए हैं :

क्रम सं0	उत्पाद	सेवा
1.	कमीज	टेलर
2.	छाता	बिजली
3.		
4.		
5.		
6.		

उपभोक्ता के रूप में कई बार आपके समक्ष अनेक समस्याएँ आई होंगी। आइए इनमें से कुछ समस्याओं पर चर्चा करें। अपने अनुभवों के आधार पर यदि आप चाहें तो कुछ और समस्याएँ प्रस्तुत कर सकते हैं।

22.2 उपभोक्ता के रूप में आपके सामने आने वाली समस्याएँ

1. मूल्य में भिन्नता

प्राय: आपने देखा होगा कि दुकानदार आपसे वस्तु पर मुद्रित मूल्य से अधिक वसूलते हैं। यह मुद्रित मूल्य अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) है और इसका अर्थ है कि दुकानदार आपसे इस राशि से अधिक मूल्य नहीं वसूल सकता।

जब दुकानदार से पूछा जाता है कि वे एमआरपी से अधिक मूल्य क्यों वसूल रहे हैं तो उनका उत्तर होता है कि उन्हें सिनेमाघर या प्रदर्शनी आदि में भारी किराया देना पड़ता है या अतिरिक्त स्थानीय करों के कारण अधिक मूल्य वसूला जा रहा है। **आपको इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि एमआरपी या मुद्रित मूल्य में सभी प्रकार के कर पहले से शामिल होते हैं।**

इसी प्रकार सेवा के मामले में भी एक इलैक्ट्रीशियन एक ही कार्य के लिए दूसरे इलैक्ट्रीशियन की तुलना में अधिक पैसा मांगता है और इसका औचित्य देता है कि वह अपने कार्य की गारंटी दे रहा है।

आप यह कैसे सुनिश्चित करेंगे कि आप अच्छी गुणवत्ता वाली सेवाओं के लिए भुगतान कर रहे हैं?

- यदि संभव हो तो अच्छी गुणवत्ता वाली सेवाएँ उपलब्ध कराने वाले व्यक्तियों का पता करें।
- सुनिश्चित करें कि अच्छी गुणवत्ता वाले पुर्जों या भागों का ही प्रयोग किया गया है।
- व्यक्तिगत रूप से कार्य का निरीक्षण करें।

कुछ और अन्य तरीकों के विषय में सोचें जिससे आप अच्छी सेवा सुनिश्चित कर सकते हैं।

क्या आप जानते हैं कि आप ऐसे लोगों के विरुद्ध न्यायालय में मामला दायर कर सकते हैं और उन्हें भारी जुर्माना भी देना पड़ सकता है। हाल ही में एक सिनेमा हॉल के मालिक को 7,000/- रुपए का जुर्माना देना पड़ा क्योंकि वह 10/-रुपए की मुद्रित कोल्ड ड्रिंक को 50/-रुपए में बेच रहा था।

उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

विभिन्न ब्रांड के उत्पादों के मूल्यों की जानकारी विभिन्न दुकानों से प्राप्त करें। आप एकत्र आंकड़ों को निम्नलिखित तालिका में समायोजित करके उत्पादों के मूल्यों, गुणवत्ता तथा मानक चिह्न जैसे एफपीओ, आईएसआई, एगमार्क आदि का तुलनात्मक विश्लेषण कर सकते हैं।

मानक चिह्न उत्पादों को दिए जाने वाले वे चिह्न हैं जो प्रयुक्त सामग्री, विनिर्माण की पद्धति, लेबलिंग, पैकिंग, बिक्री तथा कार्य निषादन की दृष्टि से विभिन्न मानकों को पूरा करने के लिए प्रदान किए जाते हैं।

उत्पाद	ब्रांड नाम/कंपनी	मूल्य	मात्रा	मानक चिह्न	दुकान
आटा	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
हल्दी पाउडर	1.				
	2.				
	3.				
	4.				

अपने सर्वेक्षण के पश्चात् आप यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि कौन-सा दुकानदार बेहतर मूल्य पर अच्छी गुणवत्ता वाली वस्तुएँ उपलब्ध करा रहा है। अब आप निर्णय ले सकते हैं कि आपको घर के लिए किराने का सामान किस दुकान से खरीदना है।

किन्तु अपनी आवश्यकताओं का निर्धारण करने के पश्चात् समान पद्धति का प्रयोग करते हुए समय-समय पर अपनी इस जानकारी को अद्यतन करें। बड़ी मात्रा में सामान खरीदने पर आप दुकानदार से मूल्य के लिए मोलभाव भी कर सकते हैं। दुकानदार भी प्रायः अपने नियमित उपभोक्ताओं के लिए मूल्य कुछ कम रखते हैं। हमेशा याद रखें कि एमआरपी से अधिक मूल्य का भुगतान न करें। यदि फिर भी कोई दुकानदार आपसे एमआरपी से अधिक मूल्य वसूलता है तो उससे रसीद लें और शिकायत दर्ज करें।

टिप्पणी

2. मानकीकृत वस्तुओं की कमी

बाजार में कम गुणवत्ता वाली वस्तुओं की भरमार है। क्या आपने कभी सोचा है कि दुकानदार इन कम गुणवत्ता वाली वस्तुओं को बेहतर क्यों बताते हैं और इनकी गारंटी देने को भी तैयार रहते हैं क्योंकि उन्हें इन कम गुणवत्ता वाली वस्तुओं पर मानक वस्तुओं की तुलना में अधिक कमीशन प्राप्त होता है।

एक उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

एक वस्तु के कम से कम 6 ब्रांडों का सर्वेक्षण करें जिनमें से 3 मानक चिह्न वाले हों और 3 ऐसे हों जिनमें मानक चिह्न न हों।

इन वस्तुओं की तुलना करें और उनकी कीमत, क्षमता, मानक चिह्न, उपयोग की सरलता, बिक्री पश्चात् सेवा, बिजली की खपत, वारंटी/गारंटी के आधार पर इनका ब्यौरा निम्नलिखित तालिका में लिखें और उस वस्तु का चयन करें जिससे आपको सर्वाधिक लाभ प्राप्त हो रहे है :

वस्तु	मूल्य	उपयोग की सरलता	मानक चिह्न	बिक्री पश्चात सेवा	बिजली की खपत	वारंटी/ गारंटी

मानक गुणवत्ता तथा कम गुणवत्ता वाले उत्पादों के बीच के अंतर की जाँच करें। उदाहरण के लिए आप स्वयं से पूछें कि क्या एक विद्युत् उपकरण को खरीदना उपयोगी होगा जो खरीद के समय तो सस्ता है किन्तु ....

- बिजली की अधिक खपत करता हो;
- बिक्री के पश्चात सेवा उपलब्ध न कराए;
- उसे साफ करना व प्रयोग करना कठिन हो;
- उसमें बिजली के झटके लगते हों।

इन प्रश्नों का उत्तर देते हुए सही विकल्प का चयन करें।

3. नकल

आपने कई बार देखा होगा कि कई वस्तुओं की पैकेजिंग प्रसिद्ध ब्रांडों की पैकेजिंग की नकल होती है। प्रायः ब्रांड के नाम से मिलते-जुलते नामों का प्रयोग किया जाता है ताकि उपभोक्ता को बेवकूफ बनाया जा सके। उदाहरण के लिए टूथपेस्ट के एक प्रसिद्ध ब्रांड "कोलगेट" की नकल करके "कॉलेज" टूथपेस्ट बाजार में लाना जिसमें उसके बाहर के कवर के रंग तथा डिजाइन हूबहू होते हैं। इसी प्रकार ऊन के एक प्रसिद्ध ब्रांड "लाल-इमली" ब्रांड की हूबहू नकल करके उसके नाम को "लाली-मली" रखकर बाजार में बेचना। यहाँ आपको लगता है कि शायद पैकेजिंग के मुद्रण में कोई त्रुटि है जबकि वास्तव में ऐसा नहीं होता।

आपको क्या लगता है कि विनिर्माता इस प्रकार की पद्धतियों का अनुसरण क्यों करते हैं? जी, हाँ आप बिल्कुल सही हैं, उन्हें अपने उत्पाद के लिए विज्ञापनों पर खर्च नहीं करना पड़ता। वे प्रायः प्रसिद्ध ब्रांडों की नकल करके अपने ब्रांड को भी प्रसिद्ध कर देते हैं क्योंकि वे जानते हैं कि अधिकतर उपभोक्ता वस्तु की पैकेजिंग को सरसरी नजर से देखकर वस्तु खरीदता है और उस पर मुद्रित शब्दों को पढ़ना जरूरी नहीं समझता।

कई विनिर्माता तो सुविख्यात वस्तुओं या ब्रांडों के मानकीकृत चिह्न या लोगो की भी नकल कर लेते हैं। असली तथा नकल किए गए लोगो के नमूने नीचे उपलब्ध कराए गए हैं। क्या आप बता सकते हैं कि इनमें से कौन-से असली हैं और कौन-से नकली। अन्य महत्वपूर्ण और असली मानक चिह्नों को तालिका 22.2 में दर्शाया गया है। क्या आप जानते हैं कि लोगो तथा पैकेजिंग की नकल करना एक गंभीर अपराध है तथा कानून के अंतर्गत दंडनीय है?

चित्र 22.2 नकली मानक चिह्न

उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

आप ऐसे पैकेज युक्त वस्तुओं को एकत्र करें जिनके पैकिंग चिह्न प्रसिद्ध ब्रांडों तथा मानकीकृत चिह्न वाले उत्पादों की नकल हों या उनमें नकली मानकीकृत चिह्न हों। दोनों ही प्रकार के उत्पादों - नकली तथा असली का प्रयोग करें और दोनों की गुणवत्ता की जाँच करें। उनके गुणों के आधार पर उन्हें निम्नलिखित तालिका में रेटिंग प्रदान करें और एक सचेत निर्णय लें।

वस्तु	स्वाद	रंग/रूप	गुणवत्ता	मूल्य

4. मिलावट

मिलावट का अर्थ है कि एक वस्तु में जान-बूझकर या अनजाने में निकृष्ट तत्वों को शामिल करना या उसके महत्वपूर्ण तत्वों को निकाल लेना ताकि उसकी मात्रा को बढ़ाया जा सके। लाभ में वृद्धि के लिए ऐसा किया जाता है। आपने देखा होगा कि आपको जो दूध सप्लाई किया जाता है उसमें अधिक क्रीम नहीं निकलती। यहाँ तक कि चावल तथा दालों में भी कंकड़ होते हैं। दालों को कृत्रिम रंगों से पॉलिश किया जाता है ताकि वे सुंदर और ताजा नजर आए। हाल ही में सोने की वस्तुओं में इरिडियम तथा रेथेनियम नामक धातु से मिलावट की जाती है। क्या आपने भी अपने भोजन में मिलावट के अंश देखे हैं? यदि हाँ तो उनकी सूची बनाएँ :

1)

2)

3)

आइए कुछ करें 22.2

आप अपने खाद्य पदार्थों की शुद्धता की जाँच करने के लिए घर में ही नमूना परीक्षण कर सकते हैं। अपने परीक्षण के अवलोकनों की जाँच पाठ के अंत में दिए गए परिणामों से करें।

तालिका 22.1 : मिलावट परीक्षण

खाद्य पदार्थ	मिलावटी तत्व	परीक्षण	परिणाम/निष्कर्ष
दूध	पानी	(i) दूध को एक जग में 10 मिनट के लिए रखें और तत्पश्चात् उसे दूसरे जग में डालें। (ii) दूध की एक बूंद एक प्लेट में डालें और उसे टेढ़ा करें।	
काली मिर्च	पपीते के बीज	काली मिर्च की कुछ मात्रा को पानी के आधे ग्लास में डालें।	

चाय की पत्तियां	रंगयुक्त खराब चाय की पत्तियां	चाय के नमूने को ब्लॉटिंग पेपर पर रखें। उसके ऊपर पानी का हल्का छिड़काव करें।	
धनिया पाऊडर	लीद	इसे पानी में डालें।	
मसाले		पानी का एक जग लें। पानी की सतह पर मसाले की कुछ मात्रा छिड़कें।	
चाय, सिमोलीन	आयरन फिलिंग	नमूने के ऊपर चुम्बक को फेरें।	

अधिक परीक्षणों के लिए बेवसाइट :
http://pfa.delhigovt.nic.in

उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

- रंग, स्वाद, रूप तथा गंध में किसी प्रकार के परिवर्तन के प्रति सचेत रहें।
- लेबलों को ध्यानपूर्वक पढ़ें।
- असली मानक चिह्नों की जाँच करें।
- अच्छी दुकानों से ही सामान खरीदें।
- विख्यात ब्रांडों का ही सामान खरीदें।
- पैक्ड तथा सीलयुक्त खाद्य पदार्थ ही खरीदें।
- साबुत अनाज तथा मसाले खरीदें तथा उन्हें घर पर पीसें।
- गुणवत्ता और कीमत में समझौता न करें।
- समय-समय पर अपने खाद्य पदार्थों जैसे दूध, मसाले, चीनी तथा तेल आदि की जाँच घर पर ही करें।
- संदेहास्पद खाद्य सामग्री के नमूनों की जाँच पीएफए (खाद्य पदार्थ मिलावट निवारण) प्रयोगशालाओं में करवाएँ।
- यदि नमूने ठीक नहीं हैं तो उस ब्रांड/दुकान को बदल दें।
- इसकी सूचना संबंधित प्राधिकारियों को दें।

5. अनुपलब्धता, कालाबाजारी, जमाखोरी

प्रत्येक वर्ष वार्षिक बजट से पूर्व दुकानदार संभावनाओं के आधार पर कई वस्तुओं की कीमतों में वृद्धि कर देते हैं और अधिक लाभ अर्जित करने के उद्देश्य से वस्तुओं की जमाखोरी शुरु कर देते हैं।

चित्र 22.3

यह विशेष रूप से गैस एजेंसियों के मामले में सही है। जब घरेलू गैस की कीमतों में वृद्धि होने की संभावना होती है तो ये एजेंसियां उपभोक्ताओं को गैस की आपूर्ति रोक देती हैं। किन्तु जब उन्हें पता होता है कि गैस सिलेन्डरों की कीमतें कम होने वाली हैं तो अगला सिलेन्डर 15 दिनों के पश्चात ही उपलब्ध कराए जाने का उनका नियम लागू नहीं होता और तत्काल ही गैस सिलेन्डर की आपूर्ति कर देते हैं।

बहुत से लोग अपना मासिक राशन सरकार द्वारा प्रचालित राशन की दुकानों से किफायती दरों पर लेते हैं। त्योहार के दिनों में बहुत-सी दुकानों में किराने का सामान खत्म हो जाता है, विशेष रूप से चीनी और मिट्टी का तेल। क्या आपको पता है कि ऐसा कैसे होता है? प्रायः राशन की दुकान के लालची मालिक राशन के सामान को खुले बाजार में (मिठाई की दुकानों को) बेचकर अच्छा लाभ कमाते हैं।

ऐसे मामलों में उपभोक्ताओं को काफी दिक्कत व असुविधा का सामना करना पड़ता है।

उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

यदि संभव हो तो ऐसे मामलों में आप -

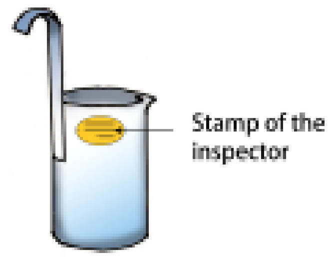
- उस वस्तु के अन्य ब्रांडों को खरीदें।
- वैकल्पिक वस्तु का प्रयोग करें जैसे चीनी के स्थान पर गुड़।
- संबंधित प्राधिकारियों को इसकी रिपोर्ट करें।

6. दोषपूर्ण वजन तथा माप

क्या आप उन वजनों या मापक मशीनों की जाँच करते हैं जिनका प्रयोग आपके द्वारा खरीदी गई वस्तु के लिए किया गया है? क्या कभी आपने दूध या मिट्टी का तेल मापने वाले उपकरण की जाँच की है? प्रायः वजन के बट्टों के नीचे छेद या डेंट होता है और ये वजन आपके द्वारा किए गए भुगतान से कम का सामान तोलते हैं। कई बार उपयुक्त वजनों के स्थान पर पत्थरों का प्रयोग किया जाता है या तराजू के नीचे चुम्बक लगा दिया जाता है ताकि उपभोक्ता को कम सामान दिया जा सके।

उपभोक्ता के रूप में आप क्या कर सकते हैं?

दूध वाले से खुला दूध लेते समय हर प्रकार से सतर्क रहें क्योंकि वह आपसे बेईमानी कर सकता है। जाँच करें कि -

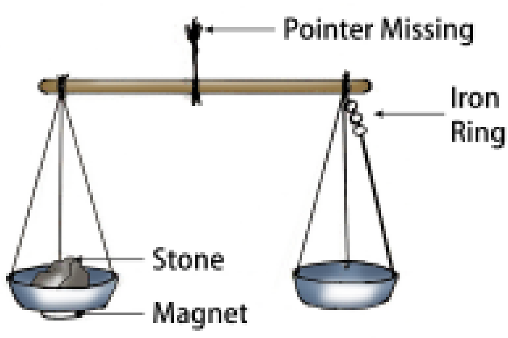


चित्र 22.3 (अ)

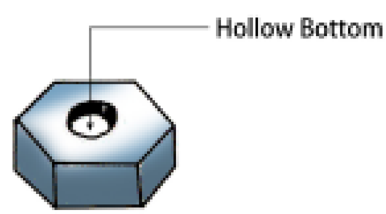
- क्या दूध मापन पात्र के ऊपर तक भरा हुआ है?
- क्या वह उस पात्र को पूरा खाली करने के पश्चात् ही पुनः अपनी डोलची से दूध निकाल रहा है?
- क्या मापन पात्र का तला दोषपूर्ण तो नहीं है?
- क्या उसमें निरीक्षक की मुहर और तारीख अंकित है?

सब्जियाँ खरीदते समय: सब्जी खरीदने से मना करें यदि -

- दुकानदार वजन के बट्टों के स्थान पर पत्थरों का प्रयोग कर रहा हो।
- यदि तराजू के एक सिरे पर लोहे की रिंग लगी हुई हो।
- यदि तराजू की प्लेटों के तले पर चुम्बक लगा हुआ हो।
- यदि वह बासी या सड़ी हुई सब्जी दे रहा हो।
- यदि तराजू का संकेतक बीच से गायब है।
- यदि तराजू को टेढ़े स्थान पर रखा गया हो।



चित्र 22.3 (ब)



चित्र 22.3 (स)

कपड़ा खरीदते समय: कपड़ा खरीदने से मना करें यदि -

- दुकानदार कपड़े को टेबल पर मापे।
- यदि मापक छड़ टेढ़ी हो।
- यदि दुकानदार कपड़ा मापते समय उसे खींचकर मापे।

चित्र 22.3 (छ)

आइए कुछ करें 22.3

एक सब्जी की दुकान में जाएँ। युक्तिसंगत रूप में उससे अनुरोध करें कि वह अपने वजनों पर लगी मुहर को दिखाएँ (आप उससे कह सकते हैं कि यह उसकी परियोजना का अंग है)।

उस दुकानदार से नम्रता से अनुरोध करें कि अपनी सब्जियों को तराजू के उस भाग में रखे जहाँ वह सामान्यत: वजन रखता है और वजन को उस भाग पर रखे जहाँ वह सामान्यत: सब्जियाँ रखता है।

ऐसे में दुकानदार की क्या प्रतिक्रिया होगी?

- क्या वह आसानी से मान जाएगा?
- क्या वह मना कर देगा?
- यदि वह मना कर देता है तो क्या आपको लगता है कि वह ईमानदार दुकानदार है? क्या आप ऐसे दुकानदार से सब्जियाँ खरीदना पसंद करेंगे?

7. भ्रामक सूचना या सूचना का अभाव

अधिकतर वस्तुओं के विज्ञापन भ्रामक तथा अतियोक्तिपूर्ण होते हैं। वस्तुएँ उतनी प्रभावपूर्ण नहीं होती हैं जितना कि विज्ञापनों में दावा किया जाता है।

उपभोक्ताओं को उन वस्तुओं के बारे में विस्तृत सूचना प्राप्त करने में भी समस्या होती है जिसे वे खरीदना चाहते हैं। दुकानदार भी उत्पादों के पेम्फ्लेट देने से मना कर देते हैं और उनका तर्क होता है कि वे वस्तु के बॉक्स के अंदर सीलबंद हैं। प्राय: लेबल पर मुद्रित सूचना बहुत छोटी या अस्पष्ट होती है या स्थानीय भाषा में होती है जिसे अधिकतर लोग समझ नहीं पाते हैं।

कई बार आपने देखा होगा कि वस्तुओं के साथ मुफ्त उपहार भी दिए जाते हैं। उदाहरण के लिए एक विशिष्ट ब्रांड की चाय के साथ एक प्लास्टिक का जार मुफ्त या खाना पकाने के तेल के साथ एक स्टील की कटोरी मुफ्त। किन्तु क्या ये उपहार वास्तव में मुफ्त होते हैं? क्या वस्तु की कीमत में इनकी कीमत भी शामिल होती है या इस उपहार की कीमत को वसूलने के लिए वस्तु की कीमत को बढ़ा दिया जाता है? अधिकतर स्थिति में दूसरा मामला ही होता है क्योंकि सेल्समैन का मुख्य उद्देश्य लाभ अर्जित करना है न कि ग्राहक को मुफ्त उपहार प्रदान करना।

इसी प्रकार त्याहारों के दिनों में तथा किसी मौसम के समाप्त होने पर वस्तुओं पर भारी छूट प्रदान की जाती है। आप हर कहीं "सेल" के बैनर देखते हैं। इस प्रकार की सेल में प्रायः दोषपूर्ण वस्तुएँ ही बिक्री के लिए उपलब्ध कराई जाती हैं और इस प्रकार ग्राहकों से धोखा किया जाता है। यहाँ अधिकतर मामलों में वास्तविक मूल्य को ही घटा हुआ मूल्य बताया जाता है और उनके लेबल पर बढ़ा हुए मूल्य चिपका दिया जाता है। ऐसी स्थिति से निपटने के लिए आप ग्राहक के रूप में सही विकल्प का प्रयोग कर सकते हैं।

आइए कुछ करें 22.4

अतिशयोक्तिपूर्ण विज्ञापनों के लिए:

विभिन्न डिटरजेंट पाउडरों के दो या अधिक नमूनों की जाँच करें। एक टीवी में दिखाया गया नया उत्पाद हो और दूसरा सामान्यतः प्रयोग किया जाने वाला उत्पाद। निष्कर्ष निकालें कि क्या नया उत्पाद उतना ही प्रभावपूर्ण है जितना कि दावा किया गया है। आप इसमें से किसका प्रयोग करना चाहेंगे और क्यों?

सेल के दौरान :

सेल के दौरान धोखाधड़ी की संभावना को कम करने के लिए सेल से पूर्व तथा सेल के पश्चात् वस्तु की गुणवत्ता, मूल्य तथा वजनों का पता लगाएँ। कोशिश करें कि आप सेल के इन आकर्षक विज्ञापनों में न बह जाएँ।

8. सेवाओं संबंधी समस्याएँ

जैसे कि पहले चर्चा की गई है अधिकतर उपभोक्ता उत्पादों से संबंधित समस्याओं से अवगत होते हैं। बहरहाल उपभोक्ताओं द्वारा सेवाओं से संबंधित समस्याओं को इतना महत्व नहीं दिया जाता है, हालाँकि वे सेवा प्रदाताओं द्वारा भी धोखे के शिकार हो जाते हैं।

क्या आप जानते हैं कि कई बार गैस एजेंसियाँ किफायती घरेलू गैस सिलेन्डरों के कोटे से वाणिज्यिक गैस सिलेन्डरों को भरती हैं, जिसके कारण घरेलू गैस की आपूर्ति में कमी आ जाती है?

सेवा प्रदाता/वित्तीय संस्थान जैसे बैंक आदि कई बार ग्राहकों से बदतमीजी से बात करते हैं, उनकी सहायता करने से मना कर देते हैं या उनके प्रश्नों के उत्तर नहीं देते। कई बार वे ग्राहकों की सहमति के बिना उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं पर सेवा कर भी वसूलते हैं। आपने उपभोक्ताओं की यह शिकायत सुनी होगी कि बैंक ने उनके खाते से पैसा निकाल लिया या हस्तांतरित कर लिया है। इसी प्रकार मकानों के बिल्डर या स्कूल प्राधिकारी सिक्योरिटी डिपॉजिट के रूप में बड़ी राशियाँ वसूलते हैं जिस पर वे ब्याज नहीं देते। कई बार आपने देखा होगा कि कार्य के घंटों के दौरान रेलवे

टिकट काउंटरों पर कोई कर्मचारी उपलब्ध नहीं होता। इसी प्रकार अन्य सेवाएँ जैसे डाक, विद्युत, टेलीफोन, जलापूर्ति, स्वास्थ्य आदि में भी वांछित सेवाएँ प्राप्त नहीं हो पाती हैं। शिकायतों की अनदेखी की जाती है या तब तक काम नहीं किया जाता जब तक उनके कर्मचारियों को रिश्वत के रूप में पैसा न दिया जाए।

एक उपभोक्ता के रूप में आप क्या करेंगे?

1. याद कीजिए, सामान खरीदते समय बाजार में आपको किन समस्याओं का सामना करना पड़ा है। अपनी समस्याओं की सूची बनाएँ और उनकी तुलना इस पाठ में दी गई समस्याओं से करें? बताएँ कि आपने इन समस्याओं से निपटने के लिए क्या कार्रवाई की?
2. अपने पाँच मित्रों या पड़ोसियों से यह पता करने का प्रयास करें कि क्या उन्हें भी उसी दुकानदार तथा उसी सेवा प्रदाता के साथ समान समस्याओं का सामना करना पड़ा है। पता कीजिए कि उन्होंने इन समस्याओं से निपटने के लिए क्या किया?
3. यदि आपको या आपके पड़ोसी को सामान लेते समय दुकानदार से समस्या का सामना करना पड़ा है तो आप दोनों मिलकर इस समस्या से किस प्रकार निपटेंगे?

पाठगत प्रश्न 22.1

1. पाठ को ध्यानपूर्वक पढ़ें। निम्नलिखित के लिए पाठ में प्रयोग किए गए "एक शब्द " का पता लगाएँ:

   क. व्यक्ति जो वस्तुएँ खरीदता है तथा सेवाओं के लिए भुगतान करता है...........

   ख. वस्तु जिसे हम बाजार से खरीदते हैं..

   ग. इलैक्ट्रिक स्विच की मरम्मत जिसके लिए उपभोक्ता भुगतान करता है..........

   घ. डुप्लीकेट वस्तु के लिए प्रयोग होने वाला शब्द..................................

   ड. खाद्य पदार्थ की मात्रा तथा गुणवत्ता को कम करने के लिए किसी चीज़ की मिलावट या उसे कम करना..........

   च. वस्तु की कमी के दौरान उसे वास्तविक मूल्य से अधिक मूल्य पर बेचना..................

   छ. विनिर्माता अपने उत्पाद के विषय में उपभोक्ता को जानकारी उपलब्ध कराता है................

   ज. इसके अभाव में उपभोक्ता को अच्छी गुणवत्ता वाली वस्तुओं के चयन में समस्या होती है.........

   झ. दुकानदार आपसे इस मूल्य से अधिक कीमत नहीं वसूल सकता ....

टिप्पणी

2. आपने सेवाओं के क्षेत्र में निम्नलिखित समस्याओं का सामना किया होगा। इन समस्याओं से निपटने के लिए सुझाव प्रस्तुत कीजिए।

(क) आपकी प्रेस मरम्मत कराने के एक सप्ताह के पश्चात ही खराब हो गई है।

(ख) जो गैस सिलेन्डर आपको प्राप्त हुआ है वह निर्धारित वजन से कम है।

22.3 उपभोक्ता शिक्षा की भूमिका

क्या आप ऐसे तरीकों के बारे में सोच सकते हैं जो आपको इन समस्याओं से निपटने में सहायता प्रदान करें। आप स्वयं को एक समझदार ग्राहक किस प्रकार बना सकते हैं? उचित शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न की जा सकती है।

चित्र 22.4

चित्र 22.5

उपभोक्ता शिक्षा के अंतर्गत उपभोक्ताओं को इस बात की जानकारी दी जाती है कि क्या, कब, कैसे और कहाँ से खरीदारी करनी है और उसका भुगतान कैसे करना है? इस संबंध में निम्नलिखित तालिका में विवेकपूर्ण खरीददारी के सुझावों पर चर्चा की गई है।

तालिका 22.2 : विवेकपूर्ण खरीदारी के सुझाव

	स्वयं से पूछें	सुझाव
क्या खरीदना है?	क्या मुझे इसकी आवश्यकता है? यदि आपका उत्तर ना है तो - क्या मैं इसे इसलिए खरीद रहा हूँ क्योंकि यह मेरे मित्रों के पास है? या इसलिए कि इसका विज्ञापन	

	टेलीविजन में दिखाया गया है। यदि आपका उत्तर हाँ है तो -	इसे न खरीदें।
कितना खरीदना है?	मुझे कितना खरीदना है? यदि मुझे अधिक मात्रा में खरीदना है?	खरीद - - आपकी आवश्यकता के अनुसार - खराब न होने वाले पदार्थ - भारी मात्रा में - कुछ देर में खराब होने वाले पदार्थ - एक सप्ताह के लिए पर्याप्त मात्रा में - शीघ्र खराब होने वाले पदार्थ - कम मात्रा में - थोक बाजार से खरीदें
कैसे खरीदें?	वस्तु खरीदते समय मुझे किन बातों की जाँच करनी चाहिए?	- बाजार का सर्वेक्षण। - निम्नलिखित के लिए लेबल को पढ़ें : - • विनिर्माण की तिथि • एक्सपायरी डेट • उसमें प्रयुक्त तत्व • प्रयोग संबंधी निर्देश • मानकीकृत चिह्न - वस्तुओं को सीलबंद डिब्बों, पैकेटों तथा बैगों में ही खरीदें।
कहाँ से खरीदें?	किस दुकान से खरीदना चाहिए? यदि वस्तु में कोई खराबी है तो क्या करें?	एक लाइसेंसयुक्त या सहकारी दुकान से ही खरीदारी करें। केवल उसी दुकानदार से सामान खरीदें जो खराब वस्तु को बदलता हो।
कब खरीदें?	क्या यह खरीदने के लिए सही समय है? मुझे फल तथा सब्जियों की आवश्यकता है? मुझे सस्ता इलैक्ट्रॉनिक या ऊनी सामान खरीदना है।	जब दुकान में कम भीड़ हो तब खरीदारी करें। मौसमी फल व सब्जियों को ही खरीदें। इलैक्ट्रॉनिक्स या ऊनी सामान ऑफ सीजन में खरीदें।

पाठगत प्रश्न 22.2

1. कॉलम क को कॉलम ख को मिलाएँ

कॉलम क	कॉलम ख
1. ग्राहक को खरीदारी केवल	(क) दुकानों में कम भीड़-भाड़ हो।
2. खरीद की मात्रा	(ख) उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का ज्ञान होना चाहिए।
3. खरीदारी का सर्वोत्तम समय	(ग) लाइसेंसयुक्त दुकानों/सहकारी स्टोरों से समय होता है जब करनी चाहिए।
4. ग्राहक को चाहिए।	(घ) परिवार की आवश्यकता के अनुसार होनी
5. वस्तुओं की खरीद का भुगतान हो।	(ड.) दुकानकारों द्वारा वास्तविक छूट दी जा रही
	(च) चेक द्वारा किया जा सकता है।

22.4 आपकी सहायता के लिए उपभोक्ता सहायक

उत्पादों के संबंध में जानकारी प्राप्त करने के लिए विवेकपूर्ण खरीदार सुझावों के अतिरिक्त, अपने मित्रों, परिवार के सदस्यों या दुकानदारों से भी सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

इसके अतिरिक्त पत्रिकाओं में या टेलीविजन पर विज्ञापन, लीफलेट, उत्पादों के लेबल, पैकेज आदि भी आपको वस्तु के संबंध में आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराते हैं। वे सभी वस्तुएँ जो आपको उत्पाद के संबंध में सूचना उपलब्ध कराते हैं उन्हें "उपभोक्ता सहायक" कहते हैं।

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, लीफलेट, पैकेज, विज्ञापन, मानकीकृत चिह्न, लेजिस्लेशन, उपभोक्ता संघ तथा सहकारिताएँ।

i) लेबल

लेबल वस्तु के ऊपर खुदी हुई या मुद्रित जानकारी है। लेबल में निम्नलिखित सूचनाएँ उपलब्ध होती हैं:

(i) उत्पाद का नाम

(ii) ट्रेड तथा ब्रांड का नाम

(iii) विनिर्माता का नाम व पता

(iv) आधार तत्व

(v) उत्पाद का उद्देश्य/प्रयोग

(vi) उत्पाद के प्रयोग के लिए निर्देश

(vii) उत्पाद के प्रयोग के समय ध्यान रखे जाने वाली चेतावनियाँ व सावधानियाँ

(viii) खुराक (दवाईयों तथा टॉनिकों के मामले में)

(ix) गारंटी अवधि

(x) मानकीकृत चिह्न

(xi) उत्पाद का मूल्य (एमआरपी)

(xii) निवल भार

(xiii) लॉट/बैच संख्या

(xiv) विनिर्माण की तिथि

(xv) उत्पाद की समाप्ति तिथि

उपभोक्ता के रूप में आपके लिए लेबलों का महत्व?

- आधार तत्वों की सूची को पढ़ें - आपको इनमें से किसी तत्व से एलर्जी हो सकती है या इसमें पशु स्रोत हो सकते हैं।
- मानक चिह्न की जांच करें - क्या यह असली है?
- दरों और निवल मूल्य की जांच करें और तत्पश्चात् निर्णय लें कि वह पैक किफायती है या अधिक महँगा।
- किसी प्रकार की शिकायत के लिए वस्तु की खेप संख्या के संदर्भ के साथ विनिर्माता से संपर्क करें।
- उस वस्तु को न खरीदें जिसकी समाप्ति तिथि समीप हो।
- उत्पादों में दिए निर्देश के अनुसार वस्तु का भंडारण व प्रयोग करें।

आइए कुछ करें 22.5

1. किसी एक लेबल की जाँच करें और देखें कि क्या वह पूरी जानकारी उपलब्ध कराता है। इसी के आधार पर वस्तु का चयन करें। अच्छी कंपनी अपने उत्पाद के लेबलों पर पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराती हैं।

2. एक बिस्किट तथा तेल और अचार के उत्पाद के लिए लेबल तैयार करें।

ii) लीफलेट :

लीफलेट आपको उत्पाद की मौजूदगी की सूचना उपलब्ध कराता है। इनमें उपस्कर, उपकरणों के संस्थापन तथा अनुरक्षण की लागत का ब्यौरा भी उपलब्ध होता है।

iii) पैकेज

आप जिन वस्तुओं को खरीदते हैं उनमें से अधिकतर वस्तुएँ पैकेजयुक्त या डिब्बाबंद होती हैं। ये पैकेज वस्तु को अनेक प्रकार से सुरक्षा प्रदान करती है जिसका ब्यौरा इस प्रकार है :

(क) यह वस्तु को किसी प्रकार की क्षति (दवाईयाँ) से या खराब (दूध) होने से बचाती है।

(ख) यह वस्तु को टूटफूट (काँच के ग्लास) से बचाती है ।

(ग) इसमें मिलावट (घी) नहीं हो सकती ।

(घ) इससे वस्तु की मात्रा को कम नहीं किया जा सकता।

(ड.) इससे वस्तु के परिवहन व भंडारण में मदद मिलती है (आटा आदि)।

इनके अतिरिक्त, विनिर्माता वस्तुओं के पैकेजों पर आकर्षक चित्र आदि बनाते हैं ताकि उपभोक्ताओं को आकर्षित किया जा सके।

आपको यह जाँच करनी चाहिए कि पैकिंग सामग्री सुरक्षित है या नहीं और कहीं यह आपके स्वास्थ्य को प्रभावित तो नहीं करेगी।

iv) विज्ञापन

विनिर्माता अपने उत्पादों के संवर्धन के लिए विज्ञापनों का प्रयोग करते हैं। इसके अतिरिक्त ये विज्ञापन बाजार में उपलब्ध वस्तुओं की जानकारी भी देते है। ये वस्तुओं के प्रयोग तथा उनकी विशेषताओं के बारे में भी बताते हैं। आपको आँख मूँदकर इन विज्ञापनों पर विश्वास नहीं करना चाहिए।

v) मानकीकृत चिह्न

ये चिह्न उत्पादों की गुणवत्ता को सुनिश्चित करते हैं और दर्शाते हैं कि इन उत्पादों का उत्पादन मानकीकरण एजेंसियों द्वारा निर्धारित मापदंडों के आधार पर किया गया है। ये विनिर्माताओं को बाजार में बेहतर प्रतिस्पर्धा उपलब्ध कराते हैं और उन्हें अपने उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए भी प्रोत्साहित करते हैं। निम्नलिखित उत्पादों के लिए विशिष्ट चिह्नों का प्रयोग किया जाता है (तालिका 22.2)।

तालिका 22.2

मानकीकृत चिह्न	उत्पादों की गुणवत्ता
आईएसआई मार्क	इलैक्ट्रिकल सामान, रसायन, खिलौने, प्रेशर कुकर, बिस्किट, कॉफी आदि।
एफपीओ	संरक्षित खाद्य पदार्थ जैसे डिब्बाबंद फल तथा सब्जियाँ, जूस, जैम, सॉस, अचार आदि।
एगमार्क	कृषि तथा पशु संबंधी उत्पाद जैसे मसाले, दालें, आटा, अनाज, अंडे, तेल, मक्खन आदि।
वुलमार्क	ऊन तथा ऊनी कपड़े।
हॉलमार्क	ण।
इकोमार्क	पुनर्निर्माण योग्य, बायोडिग्रेडेबल तथा पर्यावरण सहिष्णु उत्पाद जैसे परिरक्षक, डिटरजेंट, प्लास्टिक, पेंट आदि।

आइए कुछ करें 22.6

1. बाजार का सर्वेक्षण करके उन उत्पादों का पता लगाएँ जिनमें असली मानकीकृत चिह्न हो और उन्हें उपर्युक्त तालिका में शामिल करें।
2. उत्पादों तथा सेवाओं की श्रेणी में आईएसओ 9000 प्रमाणित कंपनी के किसी विज्ञापन को देखें।

आईएसओ 9000 वैश्विक रूप से लागू मानक है और उन उत्पादों को प्रदान किया जाता है जो गुणवत्ता आवश्यकताओं तथा उपभोक्ता संतोष में संवर्धन की क्षमता का आश्वासन प्रदान करते हैं।

(vi) कानून

उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए सरकार द्वारा अनेक कानून बनाए गए हैं। उदाहरण के लिए :

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (सीपीए), जिसे अब उपभोक्ता संरक्षक संशोधन अधिनियम, 2002 कहा जाता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत सभी वस्तुएँ और सेवाएँ शामिल हैं। जिला, राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालतों की स्थापना की गई है। आप मामूली शुल्क का भुगतान करके उत्पाद के मूल्य के संबंध में इन अदालतों में शिकायत कर सकते हैं। इस संबंध में ब्यौरा तालिका 4.4 में उपलब्ध कराया गया है।

(vii) उपभोक्ता संगठन :

उपभोक्ता संगठन कई रूपों में हमारी सहायता करते हैं अर्थात् :

- जानकारी उपलब्ध कराना।
- उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए कार्य करना।
- उपभोक्ता संबंधी नीतियों के निर्धारण के लिए सरकार का मार्गदर्शन करना।
- विभिन्न विषयों पर उपभोक्ताओं को शिक्षा प्रदान करना।
- उपभोक्ता-विरोधी गतिविधियों के विरुद्ध प्रदर्शन करना।
- उपभोक्ताओं से शिकायतें प्राप्त करके उन्हें उपभोक्ता अदालतों में भेजना।

अंतरराष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार संरक्षण परिषद् (आईसीआरपीसी) एक पंजीकृत गैर-सरकारी संस्थान (एनजीओ) है जो भारत की उपभोक्ता अदालतों में उपभोक्ताओं की शिकायतों को दायर करने के लिए पीड़ित व्यक्तियों को सहायता व मार्गदर्शन उपलब्ध कराती है।

आइए कुछ करें 4.7

आपके क्षेत्र में उपभोक्ता संगठन हो सकता है। वहाँ जाएँ और उनकी कार्यप्रणाली का अवलोकन करें। वे किस प्रकार कार्य करते हैं? वे किस प्रकार आपकी सहायता कर सकते हैं?

22.5 उपभोक्ता के रूप में आपके अधिकार

क्या आप जानते हैं कि उपभोक्ता के रूप में आपको अनेक अधिकार प्राप्त हैं?

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

ये अधिकार क्या हैं? आइए इनका पता करें।

1. **सुरक्षा का अधिकार :** एक उपभोक्ता को सुरक्षित सामान की माँग करने तथा सभी हानिकारक उत्पादों जैसे मिलावटी खाद्य पदार्थ या असुरक्षित इलैक्ट्रॉनिक उपकरणों से सुरक्षित रहने का अधिकार है।

   उदाहरण के लिए यदि आपके अवन में बिजली का झटका लगता है या आपका कुकर फट जाता है तो सुरक्षा के अधिकार के अंतर्गत आप विनिर्माता के विरुद्ध शिकायत दायर कर सकते हैं।

   सरकार आपके सुरक्षा के अधिकार की रक्षा करती है -

   - यह सुनिश्चित करके कि विनिर्माता असुरक्षित, अनुपयुक्त, दोषपूर्ण या खराब गुणवत्ता वाले सामान की आपूर्ति न करे।

2. **चयन का अधिकार :** एक उपभोक्ता को अच्छी गुणवत्ता वाले विभिन्न उत्पादों में से एक उत्पाद के चयन का अधिकार है। उदाहरण के लिए एक दुकानदार केवल एक ही ब्रांड का टूथपेस्ट नहीं बेच सकता है। आप एक उत्पाद के विभिन्न विकल्पों की मांग कर सकते हैं।

   सरकार आपके चयन के अधिकार की रक्षा करती है -

   - उत्पादों के संबंध में सामुदायिक तथा उपभोक्ता शिक्षा के लिए प्रक्रिया स्थापित करके।

3. **सूचित किए जाने का अधिकार :** एक उपभोक्ता को वस्तु के संबंध में विभिन्न सूचनाएँ जैसे उसकी गुणवत्ता, शुद्धता, सक्षमता, आधार तत्वों, मूल्य आदि की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। इस प्रकार यदि दुकानदार उत्पाद खरीदे जाने से पूर्व आपको उसकी बुकलेट देने से मना करता है तो आप उसके विरुद्ध मामला दायर कर सकते हैं।

   सरकार आपके सूचना के अधिकार की रक्षा करती है -

   - टॉक्सिक उत्पादों के विज्ञापनों के साथ चेतावनी जारी करके।

चित्र 22.7 सिगरेट पीना स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है

- भ्रामक पैकेजिंग को प्रतिबंधित करके।
- यह सुनिश्चित करके कि पैकेज में उसका मूल्य तथा मूल तत्व स्पष्ट रूप से इंगित हों।

4. अभिवेदन का अधिकार

सुने जाने का अधिकार तथा यह आश्वासन दिए जाने का अधिकार कि उपयुक्त फोरमों पर उपभोक्ताओं के हितों पर विधिवत विचार किया जाएगा।

चित्र 22.8 उपभोक्ता अधिकार

सरकार आपके अभिवेदन के अधिकार की रक्षा करती है -

- उपभोक्ताओं से संबंधित कानूनों तथा नीतियों को प्रकाशित करके ताकि उपभोक्ता उन पर टिप्पणियाँ दे सकें।
- उपभोक्ताओं से प्राप्त टिप्पणियों की संग्रहित करना तथा उन्हें उपयुक्त प्राधिकरणों के समक्ष प्रस्तुत करना।
- उपभोक्ताओं को कानूनी तथा वित्तीय सहायता प्रदान करके उन्हें अपने अधिकारों के प्रयोग में सहयोग देना।

5) **सुने जाने का अधिकार:** यदि उपभोक्ता के साथ धोखा हुआ है तो उसे अदालत में अपनी शिकायत को अभिव्यक्त करने का अधिकार है। इसका तात्पर्य है कि आपको किसी प्रकार के अनाचार के विरुद्ध उपयुक्त फोरम पर अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का अधिकार है। इस पर अध्याय में आगे विस्तार से चर्चा की जाएगी।

6) **क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार:** अनुचित व्यावसायिक पद्धतियों तथा प्रतिबंधक व्यावसायिक पद्धतियों या उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के विरुद्ध क्षतिपूर्ति का अधिकार। उदाहरण के लिए यदि एक दुकानदार आपको एक मीटर से कम कपड़ा देने

से इनकार करता है तो यह प्रतिबंधक व्यावसायिक पद्धति है और आप उस दुकानदार के विरुद्ध मामला दायर कर सकते हैं।

सरकार आपके क्षतिपूर्ति के अधिकार की रक्षा करता है -

- यह सुनिश्चित करती है कि उपभोक्ता अपने विवादों को निपटाने में समान भूमिका अदा करें।
- यदि वह असुरक्षित वस्तु या दोषपूर्ण सेवा के कारण क्षतिग्रस्त हो गया हो तो उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति का अधिकार देकर।

7) **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार :** उपभोक्ता को समाज में उपभोक्ताओं की कमजोरियों के प्रति जागरूकता हेतु शिक्षा का अधिकार है। इसका तात्पर्य है कि आपको विवेकपूर्ण तथा बुद्धिमत्तापूर्ण निर्णय के लिए आवश्यक ज्ञान तथा क्षमताएँ ग्रहण करनी चाहिए।

सरकार आपके उपभोक्ता शिक्षा के अधिकार की रक्षा करती है -

- यह सुनिश्चित करके कि उपभोक्ता कानून उस भाषा में उपलब्ध हों जिन्हें आप आसानी से समझ सकें और उपभोक्ता जागरूकता की मोनीटरिंग करके।

8) **मौलिक आवश्यकताओं का अधिकार**

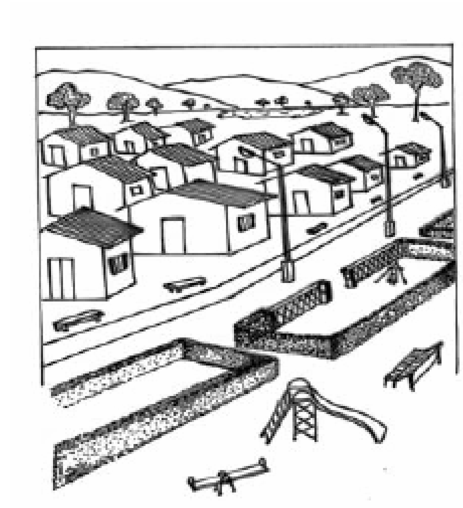
मूलभूत वस्तुओं तथा सेवाओं का अधिकार आपके सम्मानजनक जीवन को सुनिश्चित करता है। इसमें पर्याप्त भोजन, कपड़े, स्वास्थ्य सुविधाएँ, पेय जल तथा स्वच्छता, आवास सुविधा, शिक्षा, ऊर्जा तथा परिवहन शामिल हैं।

सरकार आपके मौलिक आवश्यकताओं के अधिकार की रक्षा करती है -

- निम्न आय वाले परिवारों के लिए किफायती दरों पर राशन उपलब्ध कराना।
- स्वास्थ्य सुविधाएँ।

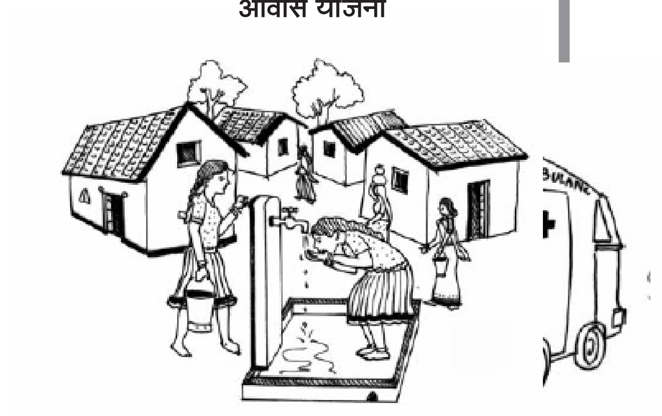
- सुरक्षित पेय जल।
- निम्न लागत के मकान
- निःशुल्क मौलिक तथा प्राथमिक शिक्षा

चित्र 22.9(क) राशन की दुकान



चित्र 22.9(ख) निम्न लागत की आवास योजना

चित्र 22.10 (क) स्वास्थ्य सेवा



चित्र 22.10 (ख) पेय जल व्यवस्था

9) स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

यह अधिकार व्यावहारिक पर्यावरण को सुनिश्चित कराता है जो जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाता है। यह पर्यावरणिक क्षति के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करता है। यह भावी नस्ल के लिए पर्यावरण को संरक्षित रखने तथा उसमें सुधार लाने की बात करता है। आपको पता ही होगा कि सभी वाहनों को प्रत्येक तीन महीने में प्रदूषण मुक्त प्रमाणपत्र प्राप्त करना पड़ता है । पर्यावरण को स्वस्थ बनाए रखने का उत्तरदायित्व हम सभी का है। हमारे सहयोग के बिना सरकार भी स्वस्थ पर्यावरण सुनिश्चित नहीं कर सकती है।

टिप्पणी

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

आप एक वस्तु खरीदते हैं और आप उससे खुश नहीं हैं तो **याद रखें कोई आपकी मदद नहीं करेगा जबतक आप स्वयं अपनी मदद नहीं करना चाहेंगे।** परिस्थिति से समझौता करने की बजाय कुछ कारवाई करें और निम्नलिखित निर्देशों के अनुसार शिकायत दर्ज करें:

तालिका सं 22.4 शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

कौन शिकायत दर्ज कर सकता है?	कोई भी व्यक्ति(आप) शिकायत दर्ज कर सकता है।
कब दर्ज करें?	सभी शिकायतें खरीद की तारीख से 2 वर्ष के भीतर दर्ज की जाएँगी।
शिकायत कहाँ दर्ज करनी है?	**जिला स्तर पर** : 20 लाख तक की वस्तु के लिए जिला स्तर पर शिकायत दर्ज की जा सकती है। **राज्य स्तर पर** : 20 लाख से 1 करोड़ तक की वस्तुओं के लिए राज्य स्तर पर शिकायत दर्ज की जा सकती है। **राष्ट्रीय स्तर पर** : 1 करोड़ से अधिक मूल्य की वस्तुओं के लिए राष्ट्रीय स्तर पर शिकायत दर्ज की जा सकती है।
इसका शुल्क कितना है?	नाममात्र शुल्क (जिला स्तर पर 100-500 रु) (राज्य स्तर पर 200-400 रु.)(राष्ट्रीय स्तर पर 5000 रु.)
कैसे आरम्भ करें?	विक्रेता से संपर्क करें। विक्रेता से की गई बातचीत का रिकार्ड रखें। किस तारीख तथा किस समय चर्चा की गई? किस कार्रवाई का आश्वासन दिया गया? यदि आप समस्या का समाधान नहीं कर सकते हैं तो रजिस्टर्ड डाक द्वारा विनिर्माता को पत्र भेजें(पत्र का प्रारूप अगले पृष्ठ पर है) यदि इससे भी कुछ नहीं होता है तो उपयुक्त फोरम पर शिकायत दर्ज करें।
शिकायत कैसे दर्ज करनी है?	दूसरे पक्ष को 15 दिन के भीतर शिकायत को निपटाने के लिए रजिस्टर्ड डाक द्वारा एक नोटिस भेजें। निर्धारित फार्म को भरें- जिसमें अपना व दूसरे पक्ष का नाम, पता, शिकायत का विवरण लिखें। शिकायत से संबंधित तथ्यों को बताएँ-विवाद कब और कहाँ उत्पन्न हुआ। अदालत के शुल्क के साथ बिल को संलग्न करें। वांछित क्षतिपूर्ति का विवरण दें। इस आशय का अधिकृत प्रमाणपत्र/शपथपत्र प्रस्तुत करें कि दिए गए तथ्य सत्य हैं।

शिकायत कहाँ दी जानी है?	उपभोक्ता अदालत के प्राप्तकर्ता क्लर्क को शिकायत तथा अदालती शुल्क जमा कराएँ जो आपको प्रारम्भिक सुनवाई की तिथि तथा शिकायत संदर्भ संख्या देगा।
अगली कार्रवाई क्या?	अदालत दूसरे पक्ष को 30 दिनों के भीतर उत्तर देने के लिए नोटिस भेजेगा और उन्हें सुनवाई पर आने को कहेगा। अदालत का अंतिम आदेश सभी पक्षों को पंजीकृत डाक द्वारा भेजा जाएगा। नोट : दोनों ही पक्षों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे सुनवाई के लिए अपने प्रतिनिधि अवश्य भेजें।
मामले का निपटान कब होगा?	सभी मामलों का निपटान शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 90 दिनों के भीतर किया जाएगा (यदि मामला परीक्षण से संबंधित है तो इसके लिए 5 महीने)। उदाहरण के लिए यदि बीजों से संबंधित मामला है तो उन्हें उगाया जाएगा और तत्पश्चात उनकी जाँच की जाएगी।
किस प्रकार की राहत उपलब्ध है?	वस्तु से सभी खामियों को दूर करना, वस्तुओं को बदलकर देना, भुगतान किए गए मूल्य की धनवापसी, किसी प्रकार की चोट/हानि के लिए क्षतिपूर्ति।

विनिर्माता को शिकायत भेजते समय आप निम्नलिखित प्रारूप का प्रयोग कर सकते हैं :

दूसरे पक्ष का नाम व पता

(कंपनी का नाम व पता)

तारीख :

प्रिय (संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का नाम):

मैंने (दिनांक) को (उत्पाद का नाम, क्रम सं0 या मॉडल सं0 या दी गई सेवा) खरीदा (या मरम्मत कराई)। मैंने इस उत्पाद को (स्थल, दिनांक तथा लेन-देन के अन्य महत्वपूर्ण ब्यौरे) खरीदा है।

किन्तु यह उत्पाद (या सेवा) सही ढंग से कार्य नहीं कर रहा है (सेवा उपयुक्त नहीं है) क्योंकि (इसका कारण बताएँ)।

इसलिए, इस समस्या के समाधान हेतु मैं अनुरोध करता हूँ कि (उपयुक्त कार्रवाई जो आप चाहते हैं) की जाए। यहाँ मेरे रिकार्डों (पावती, गारंटी/वारंटी, कैंसिल चेक/संविदा, मॉडल तथा सीरीज संख्या तथा कोई अन्य दस्तावेज की प्रतियाँ) की प्रतियाँ (मूल की फोटो प्रतियाँ) संलग्न हैं।

मैं आशा करता हूँ कि आप शीघ्र ही मुझे उत्तर देंगे और मेरी समस्या का समाधान करेंगे तथा मैं (निर्धारित समय सीमा) तक प्रतीक्षा करने के बाद कानूनी सहायता प्राप्त करूँगा। कृपया मुझे निम्नलिखित पते या टेलीफोन नं0 पर संपर्क करें।

भवदीय,

आपका नाम

पता

टेलीफोन नं0

यदि फिर भी कुछ समाधान नहीं निकलता है तो आप अपनी शिकायत का सार बिना दस्तावेजी संलग्नकों के consumerhelp@mtnl.net.in पर भेजें।

पाठगत प्रश्न 22.3

1. स्वयं को एक सतर्क उपभोक्ता के रूप में दर्शाने के लिए निम्नलिखित प्रश्नावली के उत्तर दें।

   (क) यदि रेलगाड़ी में एक विक्रेता किसी वस्तु के लिए आपसे एमआरपी से 5/-रुपए अधिक लेता है तो आपः ....

   i. उसे 5/-रुपए दे देंगे;

   ii. खरीदने से इंकार करेंगे;

   iii. संबंधित प्राधिकारियों से उसकी शिकायत करेंगे;

   iv. उससे मोलभाव करेंगे।

   (ख) यदि एक दुकानदार आपके द्वारा किसी उपकरण को खरीदे जाने से पूर्व उसका पेम्फ्लेट देने से इंकार करता है तो आप :................................

   i. उत्पाद को खरीदेंगे तथा तत्पश्चात् उसका पेम्फ्लेट पढ़ेंगे;

   ii. दूसरी दुकान से खरीदेंगे जहाँ पेम्फ्लेट उपलब्ध कराया जाए;

   iii. उपकरण को खरीदने से मना करेंगे;

   iv. दुकानदार से बहस करेंगे।

   (ग) जब आप 34.50 रुपए की दवाईयाँ खरीदते हैं तो आप :................................

   i. उसका बिल माँगेंगे और उसे संभाल कर रखेंगे;

   ii. बिल लेते हैं और उसे घर पर रखते हैं;

   iii. सोचते हैं कि इतनी छोटी राशि के लिए बिल क्या लेना;

   iv. उसे बिल देने को कहते हैं;

   (घ) यदि बाजार में प्याज 50/-रुपए प्रति किलोग्राम पर उपलब्ध हैं तो आप :.........
   ....

   i. उनको भारी मात्रा में खरीदकर एकत्र करेंगे;

   ii. प्याज के विकल्प को देखेंगे;

iii. कम मात्रा में खरीद कर सरकार को बढ़ती हुई कीमतों के लिए दोषी बताएँगे;

iv. अपने सभी संसाधनों का प्रयोग करके व्यक्तिगत उपयोग के लिए प्याज को खरीदेंगे।

(ड.) 10 लाख से ऊपर के मूल्य की वस्तुओं के लिए शिकायत दर्ज करने के लिए आप : ....

i. जिला अदालत में जाएँगे;

ii. राज्य उपभोक्ता अदालत में जाएँगे;

iii. राष्ट्रीय उपभोक्ता अदालत में जाएँगे;

iv. उच्च न्यायालय में जाएँगे।

(छ) यदि मूल्य में अंतर होता है तो आप :................................

i. कभी जान नहीं पाएँगे क्योंकि आप मूल्यों की तुलना नहीं करते;

ii. उसी दुकान से खरीदेंगे क्योंकि दुकानदार आपको जानता है;

iii. बाजार का सर्वेक्षण करेंगे और सबसे कम मूल्य पर देने वाली दुकान से खरीदेंगे चाहे दुकान दूर ही क्यों न हो;

iv. खरीदने से पहले बिक्री पश्चात सेवा, गुणवत्ता, गारंटी, मूल्य तथा मानकीकृत चिह्न के लिए वस्तु के गुण-दोषों को देखेंगे।

(ज) मिलावटी हल्दी पाऊडर खरीदने से बचने के लिए आप :................................

i. एगमार्क वाले हल्दी पाऊडर को ही खरीदेंगे;

ii. प्रसिद्ध ब्रांड के हल्दी पाऊडर को खरीदेंगे;

iii. सीलबंद पैकेट खरीदेंगे;

iv. खड़े मसाले खरीदकर उन्हें घर पर पिसवाएँगे।

2. निम्नलिखित स्थिति का अध्ययन करें और उसका निवारण खोजने का प्रयास करें।

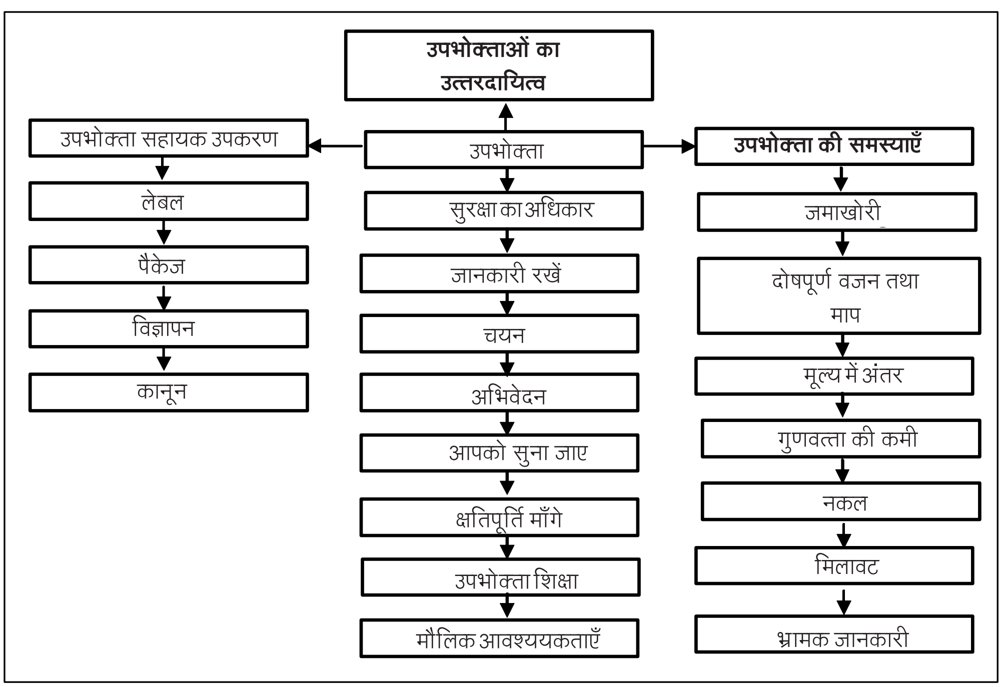
क. राहुल एक 20 वर्षीय लड़का है। वह एक साइकिल खरीदना चाहता है। वह एक समीपवर्ती साइकिल की दुकान में जाता है जिसमें केवल एक ब्रांड की ही साइकिलें उपलब्ध हैं। वह दुकानदार को पैसा देता है और उसका बिल नहीं लेता क्योंकि उसे बिल लेने पर करों का भुगतान करना पड़ता। यदि आप राहुल होते तो आप क्या कदम उठाते?

ख. नया प्रेशर कुकर फटने के कारण सीता को चोट लग गई। यदि आप सीता होते तो आप अपने किन अधिकारों का प्रयोग करते? इस परिप्रेक्ष्य में आपके क्या उत्तरदायित्व हैं?

आइए कुछ करें 22.8

1. राहुल ने 20,000/-रुपए में कूल कंपनी का एक रेफ्रिजरेटर खरीदा और वह खराब निकला। अब दुकानदार उसकी शिकायत को नहीं सुन रहा है। यदि आप राहुल होते तो इसके विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए क्या कदम उठाते, विस्तार से बताएँ?
2. दिए गए फॉर्मेट के अनुसार दूसरे पक्ष को एक पत्र लिखें तथा शिकायत दर्ज करने के चरणों का विस्तार से उल्लेख करें :
   (i) आप कहाँ जाएँगे?
   (ii) आप कितने शुल्क का भुगतान करेंगे?
   (iii) आप शिकायत कैसे दायर करेंगे?
3. उपभोक्ता संबंधी सहायता व मार्गदर्शन के लिए आपके क्षेत्र में जिला उपभोक्ता फोरमों के पते एकत्र करें।

आपने क्या सीखा



पाठांत प्रश्न

1. निम्नलिखित को अपने शब्दों में परिभाषित कीजिए :

   क) उपभोक्ता

   ख) उपभोक्ता सहायक उपकरण

2. (क) एक उपभोक्ता के रूप में निम्नलिखित श्रेणियों में आपके समक्ष आई किन्हीं चार समस्याओं का संक्षेप में उल्लेख कीजिए :

   (i) उत्पाद

   (ii) सेवाएँ

   (ख) इन समस्याओं से निपटने के लिए कोई चार उपाए सुझाएँ।

3. सभी को उपभोक्ता शिक्षा प्रदान किए जाने के चार कारण बताएँ।

4. आप एक कूलर खरीदना चाहते हैं। इस संबंध में आपके उत्तरदायित्व क्या हैं?

5. मानकीकृत चिह्नों वाले उत्पादों को खरीदना महत्वपूर्ण क्यों है?

6. कोई चार तरीके बताएँ जिनसे विक्रेता तथा विनिर्माता आपको धोखा दे सकते हैं।

7. आपने अपने ब्लाऊज के लिए एक मीटर कपड़े का भुगतान किया है। किन्तु टेलर बताता है कि वह कपड़ा 20 से.मी. कम है। दुकानदार ने आपको किस प्रकार धोखा दिया होगा?

8. मिलावटी सामान की खरीद से बचने के लिए आप क्या सुरक्षा उपाय अपनाएँगे?

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

आइए कुछ करें तालिका 22.1

गतिविधि 22.2 के लिए इस तालिका का संदर्भ लें और निष्कर्ष निकालें कि क्या आपके नमूने शुद्ध हैं या मिलावटी।

खाद्य पदार्थ	मिलावटी तत्व	परीक्षण	परिणाम/निष्कर्ष
दूध	पानी	(i) दूध को एक जग में 10 मिनट के लिए रखें और तत्पश्चात् उसे दूसरे जग में डालें। (ii) दूध की एक बूँद एक प्लेट में डालें और उसे टेढ़ा करें।	(i) यदि पहले जग में वलय बनती हैं तो दूध शुद्ध है अन्यथा दूध में मिलावट की गई है। (ii) यदि प्लेट में दूध का कोई निशान नहीं रहता है तो इसका तात्पर्य है कि दूध में पानी मिलाया गया है।
काली मिर्च	पपीते के बीज	काली मिर्च की कुछ मात्रा को पानी के आधे ग्लास में डालें।	पपीते के बीज ऊपर तैरेंगे और काली मिर्च नीचे बैठ जाएगी।
हींग	गोंद	नमूने में पानी मिलाएँ व अच्छी तरह से हिलाएँ।	यदि पानी दूध जैसा सफेद हो जाए तो वह शुद्ध है अन्यथा नहीं।
चाय की पत्तियाँ	रंगयुक्त खराब चाय की पत्तियाँ	चाय के नमूने को ब्लॉटिंग पेपर पर रखें। उसके ऊपर पानी का हल्का छिड़काव करें।	यदि ब्लॉटिंग पेपर पर कोई रंग छूट जाता है तो चाय की पत्ती मिलावटी है।
धनिया पाऊडर	लीद	इसे पानी में डालें।	लीद पानी के ऊपर तैरने लगेगी और उसमें से बदबू आने लगेगी।
मसाले		पानी का एक जग लें। पानी की सतह पर मसाले की कुछ मात्रा छिड़कें।	रंग पानी में मिल जाएगा।
चाय, सिमोलीन	आयरन फिलिंग	नमूने के ऊपर चुम्बक को फेरें।	चुम्बक आयरन फिलिंग को अपनी ओर खींच लेगा।

22.1

1. (क) उपभोक्ता
   (ख) वस्तुएँ
   (ग) सेवा
   (घ) डुप्लीकेट/नकली/नकल
   (ङ.) मिलावट
   (च) जमाखोरी/कालाबाजारी

(छ) विज्ञापन

(ज) मानकीकृत चिह्न

(झ) एमआरपी

2. (क) i) दुकानदार को बताएँ

ii) विनिर्माता को लिखें

iii) यदि आपको कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो संबंधित प्राधिकारियों से शिकायत करें।

iv) कोई फर्क नहीं पड़ता/दूसरा खरीद लें।

(i) - (iii) संतोषजनक, (iv) असंतोषजनक

(ख) i) उसका वजन अवश्य तौल लें

ii) एजेंसी में फोन करके उसे बदलवा लें

iii) उसे अगली बार बताएँगे

iv) कुछ न करें/कोई फर्क नहीं पड़ता।

(i) - (ii) संतोषजनक, (iii) सुधार की आवश्यकता है, (iv) असंतोषजनक

22.2

(i) ग (ii) घ (iii)क (iv)ख (v)च

22.3

1. क) (iii)

ख) (ii)

ग) (i)

घ) (ii)

ड.) (i)

च) (iv)

छ) (iv)

2. क)

(i) बाजार का सर्वेक्षण करता।

(ii) कम से कम 3-4 ब्रांड की साइकिलों के मूल्यों की तुलना करता।

(iii) यह देखता कि साइकिल अच्छी कंपनी की हो।

(iv) कर का भुगतान करके खरीदी गई साइकिल की रसीद लेता।

2. ख)

(i) सुरक्षा,

(ii) अभिवेदन,

(iii) उपभोक्ता शिक्षा,

(iv) क्षतिपूर्ति की माँग का अधिकार

उत्तरदायित्व

(v) बिल लेना व उसे सुरक्षित रखना

(vi) अनुदेशों को पढ़ना व उसका अनुसरण करना

(vii) मानक उत्पादों को खरीदना

(viii) प्राधिकारियों से शिकायत

(ix) कोई अन्य (कोई चार) (1/2 X 8=4)