17

उपभोक्ता शिक्षा

हम सभी प्रतिदिन विविध प्रकार के उत्पादों का प्रयोग करते हैं। उन उत्पादों में से कुछ तो घर पर बनाये जा सकते हैं, जबकि अन्य उत्पादों के लिये हमें बाजार जाकर उन्हें खरीदना पड़ता है। यहां तक कि जिन उत्पादों को हम घर पर भी बना सकते हैं, उसके लिये कच्चा माल भी बाजार से खरीदना पड़ता है। खरीदारी करते समय आपका अनुभव कैसा रहा? क्या आपको सदैव अपनी आवश्यकतानुसार वस्तुएं मिल जाती हैं? क्या आप अपनी खरीदारी से पूर्णतया संतुष्ट रहते हैं? क्या विज्ञापन व सेल्समैन आपको उस उत्पाद के विषय मे हमेशा सही और पूर्ण सूचना देते हैं, जिसे आप खरीदना चाहते हैं?

भारत एक ऐसा देश है जहां कई लोग अनजान हैं व उनमें जानकारी का अभाव भी है। वे उत्पादकों और दुकानदारों द्वारा दी गयी जानकारी व मार्ग दर्शन पर ही निर्भर रहते हैं। इन उत्पादकों व दुकानदारों में से कई जल्द से जल्द ज्यादा से ज्यादा धन कमाने की योजना बनाते हैं चाहे यह मासूम लोगों के स्वास्थ्य व सुरक्षा की कीमत पर ही क्यों न हो। ऐसी परिस्थितियों में हम बिना धोखा खाये किस प्रकार संतोषप्रद खरीदारी कर सकते हैं? हमें अपने धन का किस प्रकार पूरा लाभ मिल सकता है?

आइये इस पाठ में इस विषय से संबंधित प्रश्नों की विवेचना करें।

उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप निम्नलिखित कर पायेंगे–

- 'उपभोक्ता' और 'उपभोक्ता शिक्षा' की परिभाषा देना और उनका महत्त्व समझाना;
- उपभोक्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का सूचीकरण करना और उनके निराकरण के लिये सुझाव देना;
- उपभोक्ताओं के अधिकार व उत्तरदायित्वों की व्याख्या करना;
- उपभोक्ता सुरक्षा के कानूनों की व्याख्या करना।

17.1 उपभोक्ता शब्द की परिभाषा

आइये देखें कि उपभोक्ता कौन है?

> उपभोक्ता वे लोग होते हैं जो अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिये वस्तुएं एवं सेवाएं खरीदते हैं।

जैसा कि उपर्लिखित परिभाषा से स्पष्ट है, हम अपनी जरूरतों को पूरा करने के लिये बहुत सी वस्तुएं खरीदते हैं। इसमें भोजन, वस्त्र, ईंधन, कागज, इलेक्ट्रॉनिक वस्तुएं आदि हो सकते हैं। विभिन्न एजेन्सियों द्वारा पैसा लेकर या मुफ्त में उपलब्ध करायी गयी सुविधाओं को 'सेवाएं' कहते हैं। इनके अन्तर्गत बिजली, पानी, स्वास्थ्य एवं स्वच्छता, शिक्षा, यातायात, संचार जैसी सेवाएं आती हैं। इस प्रकार ऊपर दी गयी परिभाषा के अनुसार हम सभी उपभोक्ता वर्ग में आते हैं चाहे हमारी आय, सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि और शैक्षिक स्तर कैसा भी हो।

17.2 उपभोक्ता शिक्षा

बाज़ार में अकसर उपभोक्ताओं के साथ धोखाधड़ी होती है क्योंकि उनके पास उपयुक्त ''उपभोक्ता शिक्षा'' का अभाव होता है।

> उपभोक्ता शिक्षा का अर्थ है उपभोक्ताओं को इसकी शिक्षा देना कि क्या, कहाँ, कब, कैसे और कितना खरीदना है और जो भी खरीदा गया है उसका उपयोग किस प्रकार करना है।

यदि आप उपर्लिखित परिभाषा को समझते हैं तो आप उपभोक्ता शिक्षा के महत्त्व को समझने में सक्षम हो पायेंगे ताकि उपभोक्ता सही खरीदारी कर सकें। उपभोक्ताओं के साथ बाजार में धोखाधड़ी होती है क्योंकि उनके पास उचित ''उपभोक्ता शिक्षा'' का अभाव होता है। और यही कारण है कि आप यह पाठ पढ़ रहे हैं। उपभोक्ता शिक्षा की परिभाषा के अनुसार आपको निम्न की जानकारी होनी आवश्यक है।

चित्र 17.1

चित्र 17.2

- **क्या खरीदें:** वही वस्तुएं खरीदें जिनकी आपको आवश्यकता है और जो उच्च गुणवत्ता वाली हों। खरीदारी से पहले बाजार का सर्वेक्षण अवश्य कर लें और उस वस्तु के विषय में जितनी जानकारी संभव हो वह एकत्र कर लें। उसके पश्चात एक निश्चित ब्रांड का चुनाव कर लें। ब्रांड वह प्रचलित

नाम है जिससे कोई भी उत्पाद बाजार में जाना जाता है जैसे कि 'धारा' वनस्पति तेल का और घड़ियों में 'एच.एम.टी.' घड़ियाँ।

- **कितना खरीदें:** अपनी आवश्यकता, पैसे और संग्रह करने के स्थान के अनुसार उचित मात्रा में ही वस्तुएं खरीदें। इससे वस्तुओं की बरबादी कम होती है।
- **कहाँ से खरीदें:** खरीदारी खुदरा दुकानों, सहकारी स्टोर से, कम्पनी शोरूम से, अधिकृत विक्रेताओं या थोक बाजार से ही करें।
- **कब खरीदें:** कुछ वस्तुएं मौसम के अनुसार ही खरीदें जैसे फल व सब्जियां जबकि अन्य को मौसम के बाद या छूट होने पर ही खरीदें, जैसे रूम कूलर, बिजली के हीटर, गर्म कपड़े आदि। जब विक्रेता कुछ खाली हो तभी दुकानों पर खरीदारी के लिए जायें। जहाँ तक संभव हो सके रविवार और शाम के वक्त बिलकुल खरीदारी न करें।
- **कैसे खरीदें:** वस्तुएं नकद देकर या उधार पर भी खरीदी जा सकती हैं। जब आप नकद देकर खरीदते हैं तब आप अपेक्षाकृत कम पैसे देते हैं लेकिन यदि आप उधार खरीदते हैं तब आप वास्तविक मूल्य से कुछ अधिक ही मूल्य देकर वस्तु खरीदते हैं। आप नकद देकर कर बचत कर सकते हैं या फिर किश्तों पर उधार लेकर भी खरीद सकते हैं। यदि आप किश्तों पर खरीद रहे हैं तो खरीदने से पहले आवश्यक शर्तों व नियमों का विश्लेषण अवश्य कर लें। यदि आप उचित समझें तो नकद देकर अपनी बचत को खर्च करने से बेहतर तो किश्तों पर ही वस्तु खरीदें। पसंद आपकी है! रसीद के साथ गारंटी व वारंटी कार्ड अवश्य माँगे, यह आपका अधिकार है।

चित्र 17.3

- **किस प्रकार प्रयोग करें:** किसी भी वस्तु के उचित प्रयोग या सेवा के विषय में जानकारी प्राप्त करें। प्रयोग से पहले दिशा निर्देशों को सावधानी से पढ़ें और किसी भी समस्या से बचने के लिये सदैव उनका अनुसरण करें।

उपभोक्ता शिक्षा के लाभ

आपके अनुसार उपभोक्ता शिक्षा के क्या लाभ हैं? जो कुछ भी आपने अब तक सीखा है उसका उपयोग आप किस प्रकार कर सकते हैं? हाँ, संभवतः आप कह सकते हैं कि यह शिक्षा हमें निम्नलिखित में सहायता कर सकती है–

— वस्तुओं के विवेकपूर्ण चुनाव की योग्यता विकसित करने में,

— सुरक्षित, विश्वसनीय और उच्च गुणतत्ता वाले उत्पादों के सही मूल्य की मांग करने में,

— बाजार में व्याप्त भ्रष्ट तरीकों से सावधान और खबरदार रहने में,

— जब भी समस्या आये तो उसका उचित समाधान ढूंढने में।

ऊपर दिये गये सभी बिंदु उपभोक्ता शिक्षा के लाभ हैं।

पाठगत प्रश्न 17.1

निम्नलिखित वक्तव्यों के आगे सही या गलत लिखें। अपने उत्तर का औचित्य दिये गये स्थान में भरें।

(1) बच्चे उपभोक्ता नहीं होते।

____

____

(2) किसी भी उत्पाद के विषय में जानकारी देने वाले ही सेल्समैन अकेले स्रोत नहीं होते।

____

____

(3) जब वस्तुएं कम मूल्य पर उपलब्ध हों तब उन्हें अधिक से अधिक मात्रा में खरीदना समझदारी है।

____

____

(4) हो सके तो रूम कूलर व पंखे सर्दियों में ही खरीदें।

____

____

(5) मंहगी व टिकाऊ वस्तुओं को बिल्कुल न खरीदने से अच्छा है उन्हें किश्तों पर खरीदा जाय।

____

____

17.3 उपभोक्ता समस्यायें

बाजार से खरीदारी करते समय आपके सामने कई समस्याएँ आ सकती हैं। आइये उनकी चर्चा करें–

टिप्पणी

17.3.1 मूल्य भिन्नता

कई बार खरीदारी करते समय एक ही बाजार में, अलग–अलग दुकानों पर, वस्तु का मूल्य भिन्न–भिन्न होता है। भिन्न–भिन्न बाजारों में भी मूल्यों में विविधता होती है। मूल्यों में भिन्नता क्यों होती है? कई बार मूल्यों में भिन्नता किन्हीं वास्तविक कारणों से होती है लेकिन कई बार ऐसा तब होता है जब सेल्समैन आपसे अधिक मूल्य वसूलना चाहता है। आइये पहले इसका कारण समझ लें–

— थोक बाजार में एक ही वस्तु का मूल्य खुदरा बाजार से कम होता है।

— खुली वस्तुओं की अपेक्षा उचित प्रकार से पैक की गयी वस्तुओं का मूल्य अधिक होता है। ऐसा पैकेजिंग मूल्य के कारण होता है।

— अधिकतम खुदरा मूल्य या एम.आर.पी. (सभी तरह के कर सहित) जो वस्तुओं के लेबल पर छपा होता है, उसमें विक्रेता का कमीशन भी शामिल होता है। यदि वह अपने कमीशन का अंश छोड़ दे, तब वह उपभोक्ताओं को लुभाने के लिये अपने उत्पाद को एम.आर.पी. से कम मूल्य पर बेच कर उन्हें नियमित उपभोक्ता बना सकता है।

— प्रत्येक स्थान पर लोगों की क्रय शक्ति भिन्न होती है। विक्रेता उन लोगों से अधिक मूल्य वसूलते हैं जिनकी क्रय क्षमता अधिक होती है। इसके लिये उनका तर्क यह होता है कि उनके उत्पाद अत्यंत साफ हैं और अच्छी प्रकार से पैक किये गये हैं। उनके शोरूम भी साफ व आकर्षक हैं जिनमें उनके उपभोक्ता घूम कर अपनी पसंद के उत्पादों का चुनाव कर सकते हैं और वे घर पर मुफ्त भेजने की सुविधा भी अपने उपभोक्ताओं को देते हैं।

— मौसम के अंत में तथा माल खत्म करने के लिए वस्तुएं कम दामों पर बेची जाती हैं।

— उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों का मूल्य कम गुणवत्ता वाले उत्पादों से या समय सीमा खत्म हो जाने वाले पदार्थों से अधिक होता है।

निम्न कुछ ऐसे तरीके हैं जिनसे विक्रेता आपसे अधिक मूल्य वसूलते हैं–

— प्रचलित ब्रांड की नकल वाले उत्पाद बेचकर

— अलग–अलग राज्यों में कुछ विशिष्ट उत्पादों का एम.आर.पी. भी भिन्न होता है जो इन उत्पादों के लेबल पर छपा होता है। विक्रेता इसका फायदा उठाकर सबसे अधिक एम.आर.पी. वसूलते हैं।

— वस्तुओं को बिना पैकेजिंग व लेबल के खुला बेचकर ताकि आप उस वस्तु का वास्तविक मूल्य न तो जान सकें और न पढ़ सकें।

17.3.2 मिलावट और निम्न गुणवत्ता

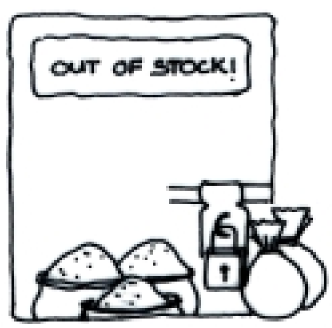
मिलावट का अर्थ है किसी उत्पाद में किन्हीं चीजों की मिलावट करना या फिर किन्हीं

चीजों को निकाल देना ताकि उसकी गुणवत्ता कम हो जाये। उत्पाद को तैयार करने में निम्न कोटि का कच्चा माल लगाकर, या उत्पादन की गलत विधि अपना कर या अनुचित भंडारण द्वारा मिलावट की जाती है। सामान्यतया मिलावट जानबूझ कर की जाती है। ऐसे उत्पाद उपभोक्ता के स्वास्थ्य व सुरक्षा के लिये हानिकारक हो सकते हैं। लेकिन सभी कम गुणवत्ता वाले पदार्थ, आवश्यक नहीं कि मिलावट वाले ही हों।

आपने अवश्य सुना होगा कि सड़क पर बेचने वाले से खाना या मिठाई खाने के बाद लोगों को उल्टी या दस्त हो गये। ऐसा भोजन में हानिकारक रंग, बासी सामग्री या मिलावटी तेल के कारण होता है। इस खाद्य सामग्री में कीटाणु भी हो सकते हैं। लोगों को खराब इस्त्री या पानी गर्म करने की रॉड से लगे झटके आपने सुने ही होंगे। कई कपड़े भी या तो सिकुड़ जाते हैं या उनका रंग कच्चा होता है। सिले–सिलाए वस्त्रों में भी निम्न गुणवत्ता खराब सिलाई व कारीगरी में दिखाई पड़ती है।

17.3.3 अनुपलब्धी-जमाखोरी व कालाबाजारी

कई बार ऐसे अवसर भी आ सकते हैं जब आपको बाजार में कोई विशिष्ट उत्पाद न मिले। उत्पाद निम्न कारणों से उपलब्ध नहीं हो पाता है।



चित्र 17.4 कालाबाजारी

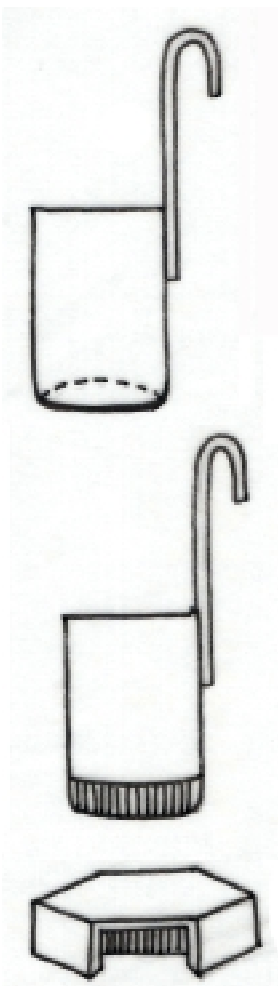
- वास्तविक कारण जैसे बेमौसम, कम उत्पादन या यातायात चालकों की हड़ताड के कारण, कम आपूर्ति या प्राकृतिक आपदाओं जैसे सूखे व बाढ़ के कारण।
- व्यापारियों द्वारा उपभोक्ताओं से अधिक मूल्य वसूलने के लिये गढ़े गये बनावटी कारणों से– ऐसा कुछ विशिष्ट उत्पादों की कालाबाजारी करने के कारण होता है। इसका अर्थ है वस्तुओं को जरूरतमंद उपभोक्ताओं को अनावश्यक रूप से बढ़े हुये दामों पर बेचना। कई बार जब उत्पादक वस्तुओं के मूल्य बढ़ाना चाहते हैं तो वे बाजार में अपने उत्पादों की आपूर्ति कुछ समय तक कम कर देते हैं। सामान्य दिनों में भी जब विक्रेता मूल्यों में वृद्धि चाहते हैं, तब भी वे वस्तुओं की जमाखोरी कर देते हैं। उदाहरण के लिये आप ऐसी स्थिति पेट्रोल, मक्खन, तेल आदि के साथ जनवरी और फरवरी माह में देख सकते हैं, यानी बजट से ठीक पूर्व जब सरकार कर, आदि की नई नीतियों की घोषणा करती है।

17.3.4 दोषपूर्ण बाट और नाप

जो भी वस्तुएं आप खरीदते हैं विक्रेता उन वस्तुओं को तौलते या नापते समय कई प्रकार के दोषपूर्ण तरीके अपनाते हैं। इनमें से कुछ निम्न प्रकार हो सकते हैं–

— नियत वजन से कम वजन का प्रयोग करके, जैसे ईंट, पत्थर या खोखले तले वाले बाट आदि अनियमित वजनों का प्रयोग करके।

टिप्पणी



— तराजू में ऐसी कमानी का प्रयोग जो पलड़ों के खाली होने पर भी सीधी नहीं रहती।

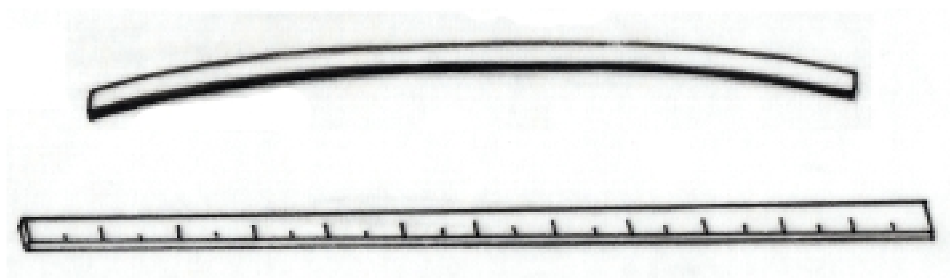
— जब पलड़े खाली हों, तब भी तराजू की सुई शून्य पर स्थिर नहीं रहती।

— तराजू के पलड़ों के नीचे चुम्बक या गत्ते का टुकड़ा लगा कर।

— पैट्रोल पम्प, टैक्सी और ऑटोरिक्शा के मीटर की सुई शून्य पर न रहना।

— पिचके तले वाले मापों का प्रयोग ताकि दूध या तेल जैसे तरल पदार्थ कम माप में बेचे जा सकें।

— छोटे या मुड़े हुये गजों का प्रयोग या फिर कपड़े को खींच कर नापना जिससे कम कपड़ा नपे। इसमें विक्रेता की मंशा आपको नियत परिमाण से कम कपड़ा नापकर अधिक मुनाफा कमाने की होती है और वह भी आपकी जानकारी के बिना।



चित्र : 17.5 उपभोक्ताओं को नाप व वजन में धोखा देने के विभिन्न तरीके

17.3.5 दोषपूर्ण व्यापार पद्धतियाँ

आपने भी दुकानदारों व उत्पादकों के कुछ दोषपूर्ण तरीके अवश्य देखे होंगे।

— छोटी वस्तुओं को बड़े पैकेटों में पैक करना या खराब गुणवत्ता वाली वस्तुओं की आकर्षक पैकिंग करना जिन्हें अंदर के उत्पाद को देखने के लिये खोला नहीं जा सकता।

— ब्रांड नाम व लेबलों का प्रयोग और अच्छी गुणवत्ता वाले उत्पादों जैसी पैकिंग में पदार्थों को पैक करना।

— निम्नस्तरीय वस्तुओं के साथ आकर्षक उपहार या छूट देना या मूल्य में कटौती जो उचित न हो।

अतः उपभोक्ताओं को इस प्रकार से धोखा दिया व ठगा जाता है।

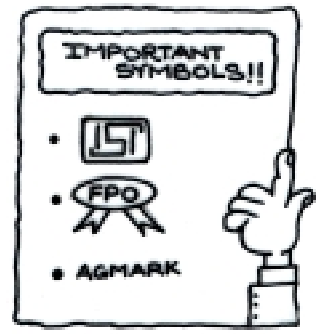
17.3.6 उपभोक्ता मार्गदर्शन की कमी

अक्सर हमें जानकारी के लिए दुकानदारों और उत्पादकों पर निर्भर रहना पड़ता है लेकिन वे हमेशा हमें सही व पूर्ण सूचना नहीं दे पाते या कई बार उनके पास सही सूचना होती ही नहीं। वे उन्हीं उत्पादों के बारे में बताते हैं जो उनके पास होते हैं और जिनपर उन्हें अच्छा कमीशन मिलता है। कई विक्रेता अपने उपभोक्ताओं पर ध्यान भी नहीं देते।

वे उपभोक्ताओं से रूखा व्यवहार करते हैं और अपना सभी समान भी ठीक से नहीं दिखाते हैं। अतः उपभोक्ताओं को चुनाव करते समय विक्रेताओं से बहुत कम सहायता मिल पाती है।

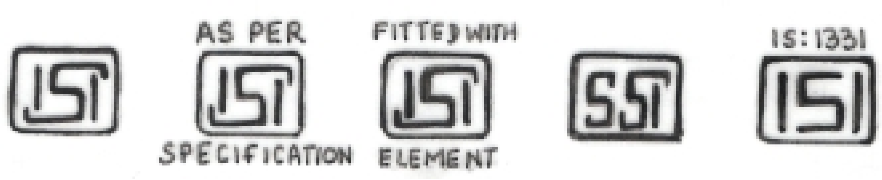
17.3.7 स्तरीय उत्पादों का अभाव

खरीदारी करते समय क्या आपने कभी ध्यान दिया है कि कुछ उत्पादों पर कुछ संख्याओं के साथ गुणवत्ता मानक चिह्न होते हैं जैसे ISI, AGMARK या FPO? इनका क्या अर्थ है? ये चिह्न मानकीकरण चिह्न कहलाते हैं जिन्हें सरकार द्वारा जारी किया जाता है। चिह्न के साथ लिखी गयी संख्या भारतीय मानक संख्या है और प्रत्येक उत्पाद के लिए अलग है। ये चिह्न यह बताते हैं कि जिन उत्पादों पर ये लिखे गये हैं वे उच्च गुणवत्ता वाले, सही वजन वाले और साथ ही प्रयोग में भी सुरक्षित हैं। आप इन चिह्न के विषय में बाद में पढ़ेंगे। परन्तु बाजार में बेचे जाने वाले बहुत से प्रसिद्ध उत्पादों व अन्य उत्पादों पर यह मानकीकरण चिह्न अंकित नहीं होता। उदाहरण के लिये जब आप प्रेशर कुकर खरीदते हैं तब आप यह निश्चित नहीं कर पाते कि बिना चिह्न वाला एक प्रसिद्ध ब्रान्ड का कुकर खरीदें या कम प्रसिद्ध ब्राण्ड का मानकीकरण चिह्न वाला कुकर। इससे उपभोक्ता उलझन में पड़ जाता है।



चित्र 17.6 मानक उत्पाद

मानकीकरण चिह्न के दुरूपयोग की कुछ घटनाएं भी प्रकाश में आई हैं जहाँ गलत या नकली उत्पादों पर ये चिह्न पाये गये हैं। उदाहरण के लिये सही ISI चिह्न के स्थान पर उत्पाद पर निम्न चिह्न पाये गये हैं।



चित्र 17.7 मानक चिह्न का दुरूपयोग

17.4 उपभोक्ता समस्याओं का समाधान

उपभोक्ता की अनेकों समस्यायों के विषय में पढ़ने के बाद आप इनके समाधान के लिये क्या सुझाव देंगे? अपने सुझावों की नीचे दिये गये समाधानों से तुलना कीजिये।

- किसी भी उत्पाद को खरीदने से पहले सदैव बाजार का सर्वेक्षण कीजिये और सूचना के सभी स्रोतों से जानकारी लीजिये। उदाहरण के लिये टीवी, पत्रिकाएं, समाचार पत्र, सेल्समैन या कोई व्यक्ति जो उस उत्पाद का प्रयोग कर चुका है।
- अपने क्षेत्र के केन्द्रीय भंडार, उचित दरों की दुकान, कम्पनी के अधिकृत शोरूम या अन्य विश्वसनीय दुकानों से ही सामान खरीदें। इससे आपको अच्छी गुणतत्ता वाले उत्पाद खरीदने में सहायता मिलेगी।
- सभी खरीदी हुई वस्तुओं के बिल, रसीदें व गारण्टी कार्ड अवश्य लें और उन्हें सुरक्षित रखें। यदि किसी उत्पाद में कोई दोष हो तो उस समय ये बिल आदि आपके काम आयेंगे।
- खुली वस्तुओं की अपेक्षा पैक किये गये और लेबल लगे उत्पादों को खरीदने को ही प्राथमिकता दें।
- ब्रॉन्ड नामों, सामग्री, कुल वजन, अधिकतम खुदरा मूल्य (MRP), वस्तु खराब होने की अन्तिम तिथि और मानक चिह्न के लिये लेबलों को सावधानी पूर्वक पढ़ें।
- जिन वस्तुओं की आपूर्ति कम हो रही हो उनके विकल्पों के विषय में अवश्य सोचें। जमाखोरी, कालाबाजारी व नियत मूल्य से अधिक मूल्य देना स्वीकार न करें।
- ईंट और पत्थर जैसे अनियमित बाट को स्वीकार न करें। विक्रेताओं द्वारा प्रयुक्त वजन, नाप व दोषपूर्ण तरीके के प्रति सावधान व होशियार रहें।
- मुफ्त उपहार व आकर्षक छूट जैसे छल–कपट व व्यर्थ की बातों से धोखा न खाएं।
- हमेशा ऐसे उत्पाद ही खरीदें जो अच्छी गुणवत्ता व खरीद के पश्चात अच्छी सेवा की गारण्टी देते हैं।
- यदि आपको किसी भी व्यापारी के विषय में सूचना हो कि वह धोखाधड़ी कर रहा है या दोषपूर्ण व्यापारिक तरीके अपना रहा है तो संबद्ध अधिकारियों को इसकी सूचना अवश्य दें।

पाठगत प्रश्न 17.2

1. कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से सही शब्द चुनकर रिक्त स्थानों में भरें।

   (i) एम.आर.पी. वह..................................मूल्य है जिसपर चीजें बाजार में बेची जाती हैं। (न्यूनतम/अधिकतम/परिमित)

   (ii) खुली बेची जाने वाली खाद्य सामग्री में................................ (चोरी/टूट–फूट/मिलावट) की अधिक संभावना होती है।

   (iii) कम आपूर्ति वाले उत्पादों को छिपाना और उनको अधिक मूल्य पर बेचना. ....है। (जमाखोरी/मुनाफाखोरी/कालाबाजारी)

(iv) साबुन की छोटी टिक्कियों को बड़े पैकेटों में बेचना.................................है। (धोखाधड़ी/सकारात्मक तरीका/प्रभावशाली तरीका)

(v) उत्पादक व विक्रेताओं को उपभोक्ता को सभी प्रकार की.............................. .....देनी चाहिये ताकि वे समझदारी से अपनी खरीदारी कर सकें। (छूट/सूचना/सुविधाएं)

(vi) जिन उत्पादों पर...................................चिहृन होते हैं वे अच्छी गुणवत्ता वाले होते हैं। (पहचान/व्यापार/मानकीकरण)

2. उपभोक्ता समस्याओं के कोई दो प्रभावशाली समाधान बताइए।

क्रियाकलाप 17.1 - स्थानीय बाजार जाकर विक्रेताओं को उनके उत्पाद तौलते हुए देखें। दोषपूर्ण व दोषरहित तरीकों का अवलोकन करके एक नोट बनाएं।

17.5 उपभोक्ताओं के अधिकार व उत्तरदायित्व

क्या आप जानते हैं कि उपभोक्ता होने के नाते आपके कुछ अधिकार हैं? ये अधिकार हमें सरकार द्वारा 'उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम' के अंतर्गत यथाविधि दिये गये हैं। आइये उनके विषय मे जानकारी लें।

17.5.1 उपभोक्ता अधिकार

1. **सुरक्षा का अधिकार:** इस अधिकार से हमें उन उत्पादों व सेवाओं से सुरक्षा प्राप्त होती है जो हमारे स्वास्थ्य व संपति के लिये हानिकारक होते हैं जैसे मिलावटी खाद्य पदार्थ और असुरक्षित बिजली के उपकरण आदि।

2. **सूचना का अधिकार:** यह हमें वस्तुओं व सेवाओं की गुणवत्ता, परिमाण और मूल्यों के विषय में सूचना का अधिकार देती है। अतः सभी उत्पादों पर लेबल लगे होने चाहिये जिनपर यह सूचना लिखी हुई हो।

3. **चयन का अधिकार:** इस अधिकार से हमें भिन्न प्राकर की उचित गुणवत्ता व मूल्य की वस्तुओं और सेवाओं के चयन का अधिकार प्राप्त होता है।

4. **सुनवाई का अधिकार:** इस अधिकार से हमें व्यापारियों द्वारा किसी भी प्रकार की धांधली और सरकार की दमनकारी नीतियों के खिलाफ अपनी आवाज उठाने का और उसपर सुनवाई का अधिकार है।

5. **क्षतिपूर्ति का अधिकार:** इसका अर्थ है कि हमें दोष पूर्ण वस्तुओं और सेवाओं की उचित शिकायतों पर क्षतिपूर्ति और निपटारे का अधिकार है।

6. **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार:** इस अधिकार से हम विवेकपूर्ण चयन करने की योग्यता प्राप्त करते हैं।

उपर्लिखित अधिकार विश्व भर में स्वीकृत हैं।इन अधिकारों का ज्ञान हमें दुकानदारों द्वारा अपनाये जाने वाले विभिन्न दोषपूर्ण तरीकों से सुरक्षा प्रदान करता है किन्तु हमें सावधान रहना चाहिये और इनका दुरूपयोग नहीं करना चहिये।

17.5.2 उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व

यदि हम कुछ विशिष्ट अधिकार प्राप्त करते हैं तो हमें कुछ उत्तरदायित्वों का निर्वहन भी करना पड़ता है। हमें सदैव जिम्मेदारीपूर्ण व्यवहार करना चहिये और अच्छी खरीदारी की आदतें विकसित करनी चाहिये।

चित्र 17.8 उपभोक्ता समस्याओं का समाधान

हमारे कुछ उत्तरदयित्व निम्न हैं–

– बिल, रसीदें व गारंटी कार्ड आदि लेकर उन्हें सुरक्षित रखें और उनका रिकॉर्ड बनायें। ये आपकी खरीदारी का प्रमाण हैं और वास्तविक हानि की क्षतिपूर्ति करने में आपकी सहायता करते हैं।
– हमेशा अच्छी गुणवत्ता वाले तथा मानक चिह्न वाले उत्पाद खरीदने पर जोर दें। भले ही वे प्रसिद्ध नाम वाले उत्पाद न हों। इससे बाजार में कम गुणवत्ता वाले उत्पादों में कमी आयेगी।
– सेल्समैन की वाक्‌पटुता, आकर्षक लेबल और पैकिंग की चकाचौंध में धोखा न खाएं। विज्ञापन और मुफ्त उपहार सामान बेचने की चालें होती हैं।
– हमेशा उत्पाद के विषय में उत्पादक द्वारा दिये गये प्रयोग व रखरखाव संबंधी निर्देशों का पालन करें।
– उत्पादक व विक्रेता द्वारा दी गयी उपभोक्ता सेवाओं जैसे घर पर सामान पहुँचाना, निश्चित अवधि के अंदर उत्पाद को बदलने व किस्तों पर सामान उपलब्ध करवाने की सुविधाओं का दुरूपयोग न करें।
– धोखाधड़ी आदि की घटनाओं की जानकारी दें और अन्य उपभोक्ताओं को भी ऐसा करने की प्रेरणा दें। कानून नियन्ताओं के साथ सहयोग करें ताकि दोषी व्यापारी को सजा दिलाई जा सके।
– किसी भी उत्पाद की बरबादी न करें। संसाधनों के संरक्षण का प्रयास करें ताकि वे लम्बे समय तक बचे रहें।

पाठगत प्रश्न 17.3

1. निम्न में से उपभोक्ता अधिकार कौन से हैं? सही उत्तर पर सही (√) का निशान लगाइये।

   (i) छूट का अधिकार

(ii) चुनाव का अधिकार

(iii) सुरक्षा का अधिकार

(iv) घर पर मुफ्त में सामान पहुँचवाने का अधिकार

(v) सुनवाई का अधिकार

(vi) मानक उत्पादों का अधिकार

(vii) सूचना का अधिकार

(viii) टेकनॉलॉजी का अधिकार

(ix) संवाद का अधिकार

(x) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

(xi) कम्प्यूटर शिक्षा का अधिकार

(xii) क्षतिपूर्ति का अधिकार

(xiii) वस्तुओं को लौटाने का अधिकार

2. सही उत्तर के साथ रिक्त स्थानों की पूर्ति करें–

(i) सभीं........................ सुरक्षित रखे जाने चहियें क्योंकि यह उत्पाद के खरीद का प्रमाण है।

(ii) धोखाधड़ी की .... संबद्ध अधिकारियों तक पंहुचानी चाहिये ताकि दोषी को सजा दिलाई जा सके।

(iii) किसी भी बिजली के उपकरण के दीर्घकालीन जीवन के लिये उस उपकरण के प्रयोग व देखभाल के लिये उत्पादक द्वारा दिये .... का पालन करना चाहिये।

3. निम्नलिखित समस्याओं को पढ़िए और बताइए की इन समस्याओं में उपभोक्ता अपने किस अधिकार का प्रयोग कर रहा है।

(i) मोहन जूते की दुकान पर विभिन्न ब्राडों में से चुनाव करने का प्रयत्न कर रहा है।

.... का अधिकार

(ii) राधा ने पानी गरम करने की रॉड खरीदी। कुछ दिन बाद वह खराब हो गई। अब राधा चाहती है कि दुकानदार या तो उसे बदल दे या उसे ठीक करवा दे।

.... का अधिकार है

(iii) मीना ने देसी घी का एक टीन खरीदा। खोलने पर उसमें से बदबू आई। जब वह दुकानदार के पास गई तो उसने मीना की बात पर ध्यान नहीं दिया। चूँकि कोई उसकी बात नहीं सुन रहा था तो उसे उपभोक्ता कोर्ट का सहारा लेना पड़ा।

.... का अधिकार है

17.6 उपभोक्ता संरक्षण के लिए कानून

हमारी सरकार ने उपभोक्ता के रूप में हमारे अधिकारों की सुरक्षा के लिये कुछ कानून बनाये हैं। इन कानूनों के अंतर्गत कोई भी उपभोक्ता किसी भी व्यपारी के खिलाफ अपनी औपचारिक शिकायत दर्ज करके न्यायालय में मुकदमा कर सकता है। इन कानूनों की व्याख्या संक्षेप में नीचे दी गयी है–

चित्र 17.9

— **कृषि उत्पाद अधिनियम-** इस अधिनियम के अंतर्गत सरकार द्वारा कृषि उत्पाद या खेती उत्पाद के लिये एगमार्क चिह्न दिया जाता है (उदाहरण गेहूँ का आटा, बेसन, शहद, मसाले, घी इत्यादि के लिये)। यह मार्क सुनिश्चित करता है कि उपर्लिखित वस्तुओं की शुद्धता और गुणवत्ता भली प्रकार से परखी गयी है वह वस्तु समुचित रूप से पैक की गयी है।

— **दवा एवं सौंदर्य प्रसाधन अधिनियम:-** इस अधिनियम के अंतर्गत यह सुनिश्चित किया जाता है कि केवल प्रामाणिक गुणवत्ता वाली दवाइयां व सौंदर्य प्रसाधन सामग्री ही उचित कैशमैमो व बिल के साथ बाजार में बेची जायें।

— **खाद्य सामग्री में मिलावट से बचाव अधिनियम:–** यह नियम उपभोक्ता को खराब व मिलावटी खाद्य सामग्री के खिलाफ सुरक्षा प्रदान करता है।

— **आवश्यक वस्तु अधिनियम:-** इस अधिनियम के अनुसार सरकार सुनिश्चित करती है कि आवश्यक और जीवनोपयोगी सभी वस्तुएं व सेवाएं बाजार में उचित मूल्य पर उपलब्ध हों। सरकारी सूची में आवश्यक वस्तुओं के अंतर्गत अनाज, दालें, चीनी, जूट, सूती और ऊनी कपड़े, दवाएं, कागज, कोयला, पेट्रोल और पेट्रोलियम उत्पाद, लोहा, स्टील, पशुओं का चारा आदि आते हैं।

— **एकाधिकार और प्रतिबंधक व्यापार कार्य अधिनियम (MRTP):-** इस अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण व्यापारिक तरीकों जैसे झूठे व भ्रामक विज्ञापन देना, घटिया उत्पादों को बेचना व जमाखोरी और कालाबाजारी करना आदि आते हैं। यह व्यापारियों को कोई भी ऐसी प्रतियोगिता या लॉटरी का आयोजन करने से रोकता है जिसमें पुरस्कार राशि देने का कोई इरादा न हो।

— **बाट व नाप मानक अधिनियमः-** यह अधिनियम अनाधिकृत नाप और बाटों के प्रयोग को वर्जित करता है। इसके अनुसार सभी उत्पादों पर विस्तृत लेबल लगाना अत्यावश्यक है। आप लेबलों के विषय में विस्तार से पढ़ेंगे।

— **फल उत्पाद क्रम (FPO):-** इस अधिनियम के अनुसार सभी फल व सब्जी उत्पादकों को उत्पादन, भडांरण व विक्रय के दौरान विशिष्ट गुणवत्ता, पैकिंग, लेबलिंग और स्वच्छता के मापदंड बनाये रखना अत्यावश्यक है। यह सुनिश्चित करता है कि डिब्बा बंद प्रसंस्करित व सुरक्षित उत्पाद जैसे अचार, मुरब्बे, फलों का रस, स्क्वैश, फ्रोजन सब्जियां और फल ही बाजार में बेचे जायें। सभी उत्पाद जिनको FPO चिह्न की आवश्यकता है उन्हें यह चिह्न दिया जाता है।

— **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA/COPRA):-** यह अधिनियम स्पष्ट रूप से उपभोक्ताओं के अधिकार व उत्तरदायित्वों को परिभाषित करता है। यह उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों की शीघ्र और सरल क्षतिपूर्ति उपलब्ध कराने की मांग करता है। इस अधिनियम के तहत उपभोक्ता वस्तुओं व सेवाओं के खिलाफ अपनी शिकायतें न केवल निजी कंपनियों बल्कि सरकारी विभागों के खिलाफ भी कर सकते हैं। शिकायतों के कानून निपटारे के लिये जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर अदालतें स्थापित की गयी हैं। ऐसी अदालतों को उपभोक्ता क्षतिपूर्ति फोरम कहा जाता है।

— **भारतीय मानक व्यूरो अधिनियम (BIS):-** इस अधिनियम के अंतर्गत उन उत्पादों को गुणवत्ता चिह्न दिया जाता है जो भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्थापित मानदण्डों के अनुरूप हों। भारतीय मानक ब्यूरो उत्पादों पर उनकी सामग्री, उत्पादन की विधि, लेबल, पैकिंग, भंडारण और बिक्री के लिये प्रमाण–पत्र देती है। गुणवत्ता नियन्त्रण के लिये भारतीय मानक व्यूरो, ISI चिह्नित उत्पादों का निरीक्षण करता रहता है। यह अधिनियम ISI चिह्न के गलत उपयोग को भी प्रतिबन्धित करता है। घी, डिटर्जेंट, प्रेशर कुकर, बिजली की इस्त्री, पानी गर्म करने की रॉड, गीजर, एल. पी.जी. सिलेन्डर आदि ISI चिह्न वाले उत्पादों का उदाहरण हैं।

पाठगत प्रश्न 17.4

1. कॉलम A में दिए गए उत्पादों का कॉलम B में दिए गए कानूनों से मिलान करें, जिनके अंतर्गत इनके असंतोषप्रद पाये जाने पर आप शिकायत भी दर्ज कर सकते हैं।

कॉलम A	**कॉलम B**
(1) दवाइयां	(a) फल उत्पादन क्रम
(2) घी	(b) भारतीय मानक व्यूरो अधिनियम
(3) भ्रामक विज्ञापन	(c) दवा एंव सौंदर्य प्रसाधन अधिनियम

(4) अचार	(d) आवश्यक वस्तु अधिनियम
(5) प्रेशर कुकर	(e) खाद्य पदार्थों में मिलावट के लिये अधिनियम
(6) मिठाइयों के नकली रंग	(f) कृषि उत्पाद(ग्रेडिंग/मार्किंग) अधिनियम
	(g) MRTP अधिनियम
	(h) बाट व नाप अधिनियम

17.7 मानक चिह्न

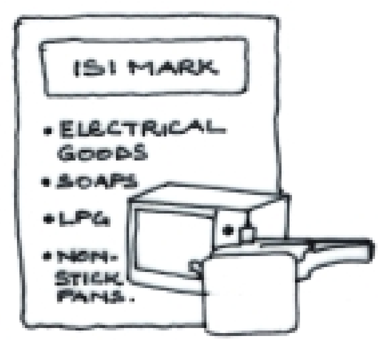
आपने पिछले पृष्ठों में मानकीकरण के विषय में पढ़ा। मानकीकरण आखिर है क्या? प्रमाण चिह्न क्या हैं? ये किन–किन उत्पादों पर पाये जाते हैं? उन्हें किस प्रकार से पहचाना जाता है? इन सभी प्रश्नों के उत्तर के लिये आगे पढ़िये।

> मानक चिह्न किसी भी उत्पाद को दिया गया वह चिह्न है जो गुणवत्ता के कुछ विशिष्ट मापदंडो की सामग्री, उत्पाद की विधि, लेबल, पैकिंग, बिक्री और कार्यशैली के रूप में पूर्ति करता है।

अपने घर के चारों ओर देखिये और निम्न चिह्न के लिये भिन्न–भिन्न उत्पादों को देखिये। आपने इन्हें कहां देखा है?

आई.एस.आई (ISI) चिह्न: यह चिह्न भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा उत्पादों की कतिपथ विशिष्टताओं और परीक्षण की विधि पर दिया जाता है।

15000 मानक, जिनमें भिन्न–भिन्न प्रकार की सब्जियां, फल और मांस, प्रंसस्करित खाद्य पदार्थ, वनस्पति, साबुन, डिटजेंट, कागज, रंग, नॉनस्टिक बर्तन, स्टोव, एल.पी.जी. सिलेन्डर, सीमेन्ट आदि को आई.एस.आई. (ISI) चिह्न दिया जाता है।



चित्र 17.10 आई.एस.आई चिह्न

चित्र 17.11 एगमार्क चिह्न

एगमार्क (AGMARK): अब तक कृषि, बागवानी, वन और पशुपालन संबधी उत्पाद जैसे शुद्ध घी, शहद और मसाले आदि 142 उत्पादों को एगमार्क चिह्न दिया गया है।

टिप्पणी

एफ.पी.ओ (FPO): यह चिह्न सभी फल व सब्जी विक्रेताओं से अपने उत्पादन व बिक्री के लिये FPO मानकों की पूर्ति के पश्चात एक लाइसेंस प्राप्त करने की अपेक्षा रखता है। अचार, मुरब्बे, फलों का रस और सॉस आदि उत्पादों को FPO चिह्न दिया जाता है।

चित्र 17.12 एफ.पी.ओ चिह्न

वूलमार्क: सन् 1949 में अंतर्राष्ट्रीय ऊन सचिवालय के मानक चिह्न की स्थापना की गयी थी। यह शुद्ध ऊनी उत्पादों को बढ़ावा देती है। इसके द्वारा यह अनिवार्य कर दिया जाता है कि ऊन और ऊनी वस्त्रों के लेवल पर यह स्पष्ट रूप से लिखा होना चाहिए कि उसमें ऊन के अतिरिक्त अन्य सूत का कितना प्रतिशत प्रयोग किया गया है।

इको मार्क : अभी हाल ही में भारतीय मानक ब्यूरो ने इस चिह्न को प्रारम्भ किया है। यह उन उत्पादों को दिया जाता है जो न केवल भारतीय मानकों के अनुरूप हैं बल्कि पुनःप्रयोग के योग्य भी हैं और ऊर्जा की बचत भी करते हैं यानि पर्यावरण अनुकूल हैं। ऐसे उत्पाद पर्यावरण के प्रदूषण को कम करने में सहायता करते हैं।

चित्र 17.13 इको मार्क

आजकल आपने शाकाहारी व मांसाहारी उत्पादों पर एक लाल या हरा लाल चिह्न अवश्य देखा होगा। यह एक वर्गाकार आकृति से घिरा हुआ बिन्दु का चिह्न है। हरा चिह्न शाकाहारी का प्रतीक है जबकि लाल चिह्न मांसाहारी सामग्री के प्रयोग को इंगित करता है। यह प्रतीक आपकी खान–पान की आदतों के अनुसार शाकाहारी व मांसाहारी खाद्य उत्पादों की पहचान कराता है। उत्पादकों द्वारा दी गयी यह अतिरिक्त सूचना है जो उपभोक्ताओं को चयन करने में सहायता करती है। आप इस चिह्न को कुछ विशिष्ट दवाओं पर भी देख सकते हैं।

जिन मानक चिह्नों का विवरण ऊपर दिया गया है वे नकली, असुरक्षित व खराब गुणवत्ता वाले उत्पादों को बाजार में आने से रोकने के लिये सरकार द्वारा बनाये गये हैं। अतः ये चिह्न आपके समय, ऊर्जा और धन को बर्बाद किये बिना आपको सही चयन करने में सहायता करते हैं।

लेबलः- लेबल किसी भी उत्पाद की पैकेजिंग पर खुदी हुई या कागज पर लिखी हुई सूचनाएं होती हैं। यह किसी भी उत्पाद के विषय में आपको निम्न सूचनाएं देता है–

- उत्पाद का नाम
- ब्रांड का नाम

- उत्पादक का नाम और पता
- सामग्री/प्रयुक्त कच्चा माल
- उत्पाद का उपयोग
- प्रयोग, सावधानी व देखभाल संबधी निर्देश
- उत्पादन की समाप्ति की तिथि
- दवाओं के संबंध में खुराक की मात्र
- कुल भार/आयतन/लम्बाई
- अधिकतम खुदरा मूल्य (MRP) सभी कर सहित
- चेतावनी और सावधानियां
- गांरटी अवधि

किसी भी उत्पाद को खरीदने से पहले आपको लेबल पढ़ने की आदत डालनी चाहिये।

पैकेजिंग- पैकेजिंग वह डिब्बा या कागज है जिसमें बिक्री से पहले किसी उत्पाद को रखा जाता है। एक अच्छी पैकेजिंग आपकी कई प्रकार से सहायता करती है।

- यह आपके उत्पाद को टूट–फूट व खराब होने से बचाती है।
- यह उत्पाद की साज-संभाल, भंडारण व एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने में मदद करती है।
- इससे उत्पाद की छीजन व मिलावट करने पर रोक लगती है।
- आकर्षक पैकेजिंग आपको उत्पाद का चयन करने व उसको खरीदने के लिये आमन्त्रित करती है।

17.8 विज्ञापन

आपने रेडियो, टीवी, समाचार पत्रों और पत्रिकाओं में कई विज्ञापन देखे और सुने होंगे। इन विज्ञापनों का उद्देश्य क्या है? हाँ आप सही हैं, विज्ञापन का उद्देश्य उपभोक्ता को एक विशिष्ट ब्रांड की उपलब्धता, उपयोग और विशेष गुणों से अवगत कराना है। एक अच्छे विज्ञापन का उद्देश्य किसी अच्छे उत्पाद के विषय में सही सूचना देना है न कि आपको भ्रमित करना। कुछ विज्ञापन आपको उन वस्तुओं को खरीदने के लिये भी प्रेरित करते हैं जिनकी आपको आवश्यकता ही नहीं है। एक जागरूक और समझदार उपभोक्ता के रूप में आपको किसी भी उत्पाद को अच्छी तरह देख समझ कर ही लेना चहिये न कि उसके विज्ञापन के आधार पर।

पाठगत प्रश्न 17.5

1. नीचे कुछ उत्पादों की सूची दी गयी है। उसके मानक चिह्न को उत्पाद के आगे दिये गये रिक्त स्थान में भरें–

1. पेन्ट...	2. बिजली की प्रेस....................................
3. शहद...	4. डिब्बाबंद फलों का रस.......................
5. शुद्ध ऊनी शॉल........................	6. पिसे मसाले..
7. शुद्ध घी	8. एल.पी.जी. गैस के सिलेन्डर..............
9. ऊन..	10. फ्रोजन मटर..

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये–

   1. दवा खरीदने से पहले उसके .... को सावधानी पूर्वक पढ़ लेना चाहिये।
   2. .... से कोई भी उत्पाद टूट–फूट व खराबी से बच सकता है।
   3. विज्ञापन किसी भी उत्पाद के विषय में .... देता है।
   4. मानक चिह्न वाले किसी भी उत्पाद को खरीदने से उस उत्पाद की न्यूनतम .... सुनिश्चित होती है।

3. लेबल पर लिखे हुए किन्हीं छः चीजों की सूची बनाइये।

(i)	(iv) ....
(ii)	(v) ....
(iii)	(vi) ....

क्रियाकलाप- निम्न में से प्रत्येक को एकत्र कीजिए:

1. बिजली के किसी उपकरण का किसी भी समाचार पत्र/पत्रिका में दिया गया विज्ञापन।
2. वस्त्र व खाद्य सामग्री की बिक्री पर छूट का विज्ञापन जो किसी भी पर्चे पर दिया गया है।

इन विज्ञापनों में दी गयी सूचनाओं की सूची बनाइये। सुनिश्चित कीजिये कि वे खरीदारी

से संबधित सभी सूचनाएं दे रहे हैं। इसकी भी जानकारी लीजिये कि उनमें से कितने सही सूचनाएं दे रहे हैं।

17.9 उपभोक्ता आन्दोलन

इस पाठ के प्रारम्भ में दी गयी अनेकों उपभोक्ता समस्याओं के कारण आपको पूर्णतया सावधान व जानकारी से लैस होने की आवश्यकता है। इससे आपको अच्छी खरीदारी करने में व अपने पैसे का अधिकतम लाभ लेने में सहायता मिलती है। इससे व्यापारियों की गलत व दोषपूर्ण तरीके अपनाने की प्रवृति पर भी रोक लगती है। किन्तु आप या सरकार अकेले सभी उपभोक्ताओं की सुरक्षा नहीं कर सकते। इसलिये सभी उपभोक्ताओं को अपने उत्तरदायित्वों का निर्वहन करना चाहिये और स्वयं को सुरक्षित रखने के लिये एकजुट हो जाना चाहिये। एक दृढ़ उपभोक्ता आंदोलन उपभोक्ता समस्याओं को दूर करने का प्रभावशाली तरीका है। उपभोक्ता शिक्षा लोगों में सुरक्षा आंदोलन विकसित करने में सहायता करती है।

> उपभोक्ता आंदोलन व्यापारियों व उत्पादकों द्वारा प्रयुक्त दोषपूर्ण तरीकों के विरूद्ध एक संयुक्त प्रयास है।

उपभोक्ता आंदोलन का महत्त्व

हमारे देश में जहां अधिकांश उपभोक्ता अनजान व सूचनाविहीन हैं, वहाँ उत्पादकों व विक्रेताओं पर नियन्त्रण के लिये एक सशक्त उपभोक्ता आंदोलन की आवश्यकता है ताकि उपभोक्ताओं को न्याय मिल सके। सामूहिक प्रयासों से उपभोक्ता अपनी सहायता कर सकते हैं।

उपभोक्ता आंदोलन उपभोक्ताओं की निम्न रूप से सहायता कर सकता है–

- उनके कर्तव्य व अधिकारों के प्रति सचेत कराकर व उनका नियमित रूप से प्रयोग करके।
- उचित कार्यवाही करके और संबद्ध अधिकारियों तक गलत कार्यों की शिकायत करके। इससे उपभोक्ताओं की क्षतिपूर्ति होती है और दोषी को सजा मिलती है।
- उपभोक्ताओं के लिये लाभकारी उत्पादों, कानूनों और योजनाओं के विषय में सूचनाओं के आदान प्रदान द्वारा।
- उपभोक्ताओं के हितों की जानकारी सरकार को देना।

उपभोक्ता आंदोलन के फलस्वरूप, आज कई उत्साही उपभोक्ताओं ने एक जुट हो कर संघ, समाज, सरकारी संघ आदि समूह बना लिये हैं। वर्तमान में भारत में ऐसे 600 संगठन हैं। उपभोक्ता आंदोलन को प्रोत्साहन देने व सुदृढ़ बनाने के लिये सरकार ने 15 मार्च का दिन उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में घोषित किया है।

पाठगत प्रश्न 17.6

1. निम्न वक्तव्य सही हैं या गलत, लिखें। अपने उत्तर का औचित्य नीचे दिये गये स्थान में लिखें।

   (i) सभी उपभोक्ताओं के लिये संगठित होकर व्यापारियों को धांधली से रोकने के लिये उपभोक्ता समूह बनाना संभव नहीं है।

   ....

   ....

   (ii) एक सशक्त उपभोक्ता आंदोलन उपभोक्ताओं के अधिकार बढ़ाता है और उनके उत्तरदायित्व को घटाता है।

   ....

   ....

   (iii) प्रत्येक वर्ष मार्च 15 को उपभोक्ता अधिकार दिवस के रूप में मनाया जाता है।

   ....

   ....

   (iv) उपभोक्ता, ऐसे उपभोक्ता आंदोलन विकसित करने में सहायता कर सकते हैं जो सरकारी नीतियों और कार्यक्रमों में उपभोक्ताओं के हितों की देखभाल कर सकते हैं।

   ....

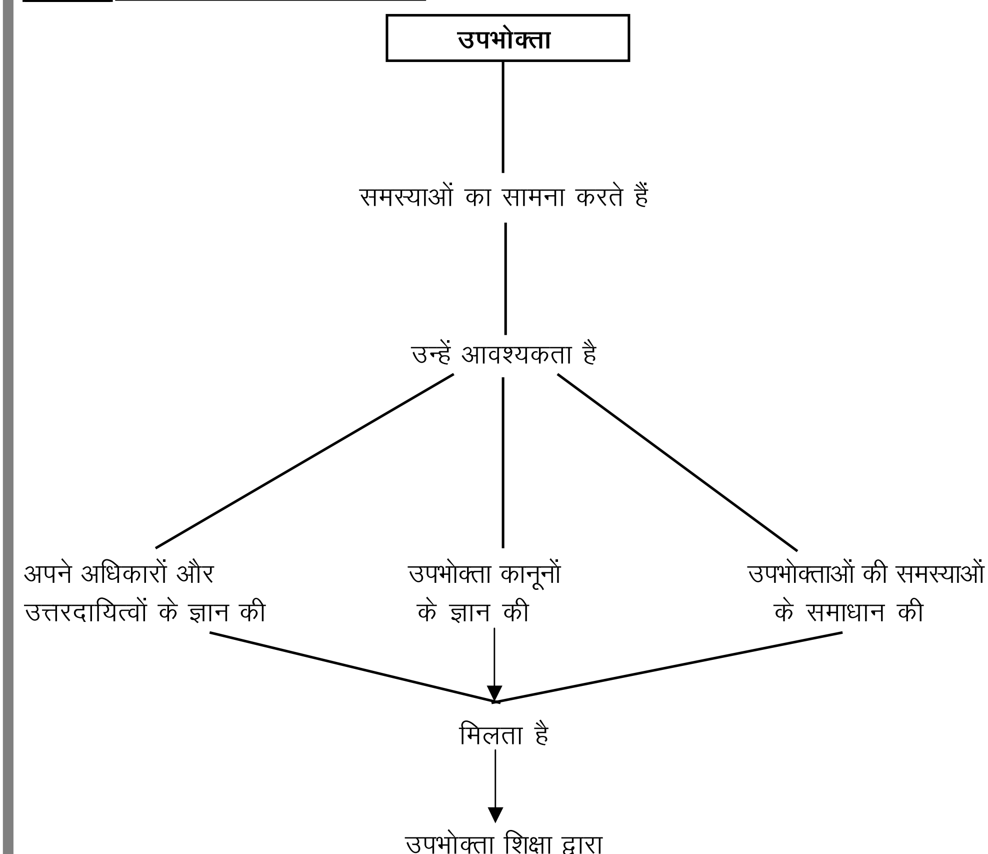
   ....

   (v) कुछ उपभोक्ता संघ दोषी व्यापारियों के खिलाफ उपभोक्ताओं को कानूनी लड़ाई लड़ने में सहायता करते है।

   ....

   ....

आपने क्या सीखा



पाठान्त प्रश्न

1. निम्न की परिभाषा लिखिये:

   (i) उपभोक्ता (ii) उपभोक्ता शिक्षा (iii) उपभोक्ता आंदोलन

2. बाजार में उपभोक्ताओं के सामने आने वाली विभिन्न समस्याओं की सूची बनाइये। किन्हीं तीन समस्याओं के लिये समाधान बताइये।

3. उपभोक्ता के अधिकारों का विवरण दीजिये और उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्वों की व्याख्या भी करिये।

4. उपभोक्ता सुरक्षा कानूनों का क्या महत्त्व है? निम्न कानूनों की व्याख्या करियेः

   (i) आवश्यक वस्तु अधिनियम

   (ii) एकाधिकार और प्रतिरोधक व्यापार अधिनियम

   (iii) उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम

   (iv) वजन एंव परिमाण मानक अधिनियम

5. उपभोक्ताओं द्वारा सही खरीदारी करने में निम्न उपभोक्ता सहायक सामग्री की भूमिका पर प्रकाश डालिएः

   (i) लेबल (ii) पैकेज (iii) विज्ञापन

6. 'मानकीकरण' से आप क्या समझते हैं? भारत में प्रचलित मानक चिह्नों का सूचीकरण व उनकी व्याख्या कीजिए।

7. 'उचित खरीदारी' से आप क्या समझते हैं? बिजली की प्रैस की खरीद के संबंध में व्याख्या कीजिए।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

17.1 (1) असत्य, (2) सत्य, (3) असत्य, (4) सत्य, (5) सत्य

17.2 (1) अधिकतम, (2) मिलावट, (3) कालाबाजारी, (4) धोखाधड़ी, (5) सूचना, (6) मानक

17.3 1. (ii) (iii) (v) (vii) (x) (xii)

2. (i) बिल / रसीद / गांरटी कार्ड

   (ii) सूचना

   (iii) निर्देश

17.4 (i) c (ii) f (iii) g (iv) a (v) b (vi) e

17.5 1. (i) ISI, (ii) ISI, (iii) एगमार्क, (iv) FPO, (v) वूलमार्क,

   (vi) एगमार्क, (vii) एगमार्क, (vi) ISI, (vi) वूलमार्क,

   (x) FPO

2. (i) लेबल, (ii) पैकेजिंग, (iii) सूचना, (iv) गुणवत्ता

3. पाठ पढ़ें।

17.6 (i) असत्य, (ii) असत्य, (iii) सत्य, (iv) सत्य, (v) सत्य

***अधिक जानकारी के लिये* को लॉग ऑन करें**
www.consumeronline.org/guest/communitynews.asp