18. ભાવવધારો અને ગ્રાહક જાગૃતિ

સ્વાધ્યાય

ખાસ નોંધ: પ્રશ્નોનાં ગુણ મુજબ મુદ્દા લખવા. અહીં તમામ મુદ્દા આપવાનું કારણ એ છે કે તમને જે યાદ રહે તે મુદ્દા તમે તૈયાર કરી શકો.

પ્રશ્ન 1: નીચેના પ્રશ્નોના ઉત્તર સવિસ્તર લખો:

(1) ભાવવૃદ્ધિનાં કારણોની વિગતે ચર્ચા કરો.

- ભારતમાં ભાવવૃદ્ધિનાં મુખ્ય કારણો નીચે પ્રમાણે છે:
- **[1] નાણાંના પુરવઠામાં વધારો:**

→ અર્થતંત્રમાં નાણાંના પુરવઠામાં ત્રણ રીતે વધારો થાય છે:

(i) ખાધ પુરવણી દ્વારા એટલે કે નવાં નાણાંના સર્જન દ્વારા

(ii) નાણાંના ચલણવેગમાં વધારો એટલે કે બજારમાં નાણાંની લેવડ-દેવડ વધે

(iii) શાખ-વિસ્તરણની નીતિ દ્વારા ધિરાણ પરના વ્યાજના દર ઘટાડીને

→ અર્થતંત્રમાં નાણાંનો પુરવઠો વધે, લોકોની આવક વધે, ખરીદશક્તિ વધે, ચીજવસ્તુઓ અને સેવાની અસરકારક માંગ વધે; પરંતુ તેની સામે કુલ પુરવઠામાં વધારો થતો નથી. તેથી ભાવવૃદ્ધિનું થાય છે.

→ સરકારના યોજનાકીય અને બિનયોજનાકીય ખર્ચને પહોંચી વળવા ખાધપુરવણીની નીતિ દ્વારા નવાં નાણાંનું સર્જન કરીને નાણાંનો પુરવઠો વધારે છે, જેથી ખરીદશક્તિ વધવાથી ભાવવૃદ્ધિ થાય છે.

→ સરકારના બિનયોજનાકીય ખર્ચાથી બજારમાં ચીજવસ્તુઓ કે સેવાના કુલ ઉત્પાદનમાં કે પુરવઠામાં વધારો થતો નથી; પરંતુ વેતન વધારો કે બોનસ ભથ્થાઓમાં થતા વધારાથી પ્રજા પાસે નાણાંનો પુરવઠો વધે છે, જેથી ખરીદશક્તિ વધવાથી ભાવવૃદ્ધિ થાય છે.

- **[2] વસ્તીમાં વૃદ્ધિ:**

ભારતમાં સરેરાશ 1.9 ટકાના દરે વસ્તી વધે છે. ઝડપી વસ્તીવધારાને લીધે ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓની માંગમાં વધારો થાય છે, જેથી માંગ અને પુરવઠા વચ્ચે અસંતુલન સર્જાતાં ભાવવૃદ્ધિ થાય છે.

- **[3] નિકાસમાં વધારો:**

વિદેશી બજારમાં દેશની પેદાશોની માંગમાં વધારો થવાના લીધે સરકાર દ્વારા નિકાસ વધારવાના પ્રોત્સાહક પગલાંને કારણે નિકાસની ચીજવસ્તુઓની દેશમાં અછત સર્જાય છે. આ સ્થિતિમાં માંગ સામે પુરવઠો ઘટતાં ભાવવૃદ્ધિ થાય છે.

- **[4] કાચા માલની ઊંચી કિંમતે પ્રાપ્તિ:**

કાચા માલની અછત વર્તાય અને તેની કિંમત વધે અને તેની કિંમત વધે તેથી વસ્તુનું ઉત્પાદન ખર્ચ વધે છે. અંતે તે વસ્તુની કિંમત વધે છે. બીજી બાજુ ઉત્પાદિત વસ્તુના ગ્રાહકો એ કામદારો કે પ્રજા છે. તેઓ ખરીદશક્તિ ઘટતાં વેતનધારાની માંગણી કરે છે અને તે સંતોષવામાં આવતાં ફરીથી વસ્તુનો ઉત્પાદન ખર્ચ વધે છે, જે ફરીથી ભાવવૃદ્ધિમાં પરિણમે છે. આમ, ભાવવૃદ્ધિનું ચક્ર ચાલ્યા જ કરે છે.

- **[5] કાળું નાણું:**
- હિસાબી ચોપડે નહિ નોંધાયેલ અને જેના પર કરવેરો ચૂકવ્યો નથી તેવી બિનહિસાબી આવકને 'કાળું નાણું' કહે છે. આ કાળું નાણું ધરાવનારા લોકો આવકવેરા કે સર્વિસ ટેક્સ હેઠળ પકડાઈ જવાના ડરથી નાણાંનો સંગ્રહ કરવાને બદલે વહેલી તકે વાપરી કાઢવાનું વલણ ધરાવે છે અને બિનજરૂરી વસ્તુઓ ખરીદે છે. આમ, તમામ પ્રકારે **કાળું નાણું ભાવવધારાનું પોષક રહ્યું છે.**
- **[6] સરકાર દ્વારા ભાવવધારો:**
  - → સરકાર વખતોવખત વહીવટી આદેશો બહાર પાડીને પેટ્રોલિયમ પેદાશો, રાસાયણિક ખાતરો વગેરે કૃષિ પાકોના ટેકાના ભાવો વધારે અને ખાદ્ય પુરવણી દ્વારા નાણાંનો પુરવઠો વધે છે, જેનાં કારણે ભાવ વધારો થાય છે. આમ, સરકાર જ ભાવ વધારાને જન્મ આપે છે.
- **[7] કુદરતી અને માનવીય પરિબળો:**
  - → અતિવૃષ્ટિ, અનાવૃષ્ટિ, ધરતીકંપ, રોગચાળો જેવી કુદરતી આફતોના કારણે તેમજ યુદ્ધ, તોફાનો, આંદોલનો, હડતાલો, તાળાબંધી, ભાંગફોડ કે ઔદ્યોગિક અશાંતિના કારણોસર, તાળાબંધી જેવાં માનવીય પરિબળોના કારણે ઉત્પાદન ઘટે છે અને તેની પુરવઠા પર વિપરીત અસર પડે છે. પુરવઠો ઘટતાં તેની સામે નાણાનું પ્રમાણ સ્થિર રહેવાથી ચીજવસ્તુની માંગના પ્રમાણમાં ભાવવધારો થાય છે.
- **[8] દાણચોરી, સંગ્રહખોરી અને નફાખોરી:**
  - → કેટલીક વખત આયાત જકાતના ઊંચા દરોને કારણે તેમજ અમુક ચીજોની આયાતો પર નિયંત્રણ કે નિકાસના પ્રતિબંધના લીધે જકાતચોરી કરવાના ઇરાદે, ચોરીછૂપીથી, કરવેરા નહિ ભરીને વિદેશી માલસામાન દેશમાં ઠલવાય છે, જેને દાણચોરી કહે છે.
  - → ભવિષ્યમાં ભાવો વધવાના છે એવી અટકળો, અફવા કે આગાહીને લીધે ભવિષ્યમાં ભાવવધારાનો લાભ ઉઠાવી શકે તથા તેની સામે રક્ષણ મેળવી શકે તેથી સમાજના બધા જ વર્ગો, વેપારીઓ અને ઉત્પાદકો વસ્તુનો જથ્થાની સંગ્રહખોરી કરે છે.
  - → પરિણામે તે વસ્તુના પુરવઠા પર દબાણ આવે છે, કૃત્રિમ અછત સર્જાય છે અને ગ્રાહકો પાસેથી ઊંચા ભાવો લઈને નફાખોરી કરે છે.

(2) ભાવનિયંત્રણ માટેના મુખ્ય બે ઉપાયોની ચર્ચા કરો.

- ભાવનિયંત્રણ માટીના ઉપાયો નીચે મુજબ છે:
- **[1] નાણાકીય પગલાં:**
  - → ભારતની મધ્યસ્થ બેંક રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા (RBI) નાણાંનો પુરવઠો ઘટાડે છે. તેથી લોકોની ખર્ચ કરવાની પ્રવૃત્તિ પર અંકુશ આવે છે. પરિણામે વસ્તુઓની માંગ ઘટતાં ક્રમશઃ ભાવ ઘટે છે.
  - → મધ્યસ્થ બેંક ધિરાણનીતિમાં વ્યાજના દર વધારે છે. તેથી લોન કે ધિરાણ મોંઘું બનતાં બિનજરૂરી મૂડીરોકાણ કે સટ્ટાકીય રોકાણ ઘટે છે. આથી સંગ્રહખોરી અને નફાખોરી જેવી પ્રવૃત્તિઓ ઓછી થાય છે.
  - → બેંક દરમાં વધારો થતાં વ્યાપારી બેંકોએ ધિરાણ દર વધારવો પડે છે. તેથી ધિરાણનું પ્રમાણ ઘટે છે. વ્યાજદર વધતાં સટ્ટાખોરીમાંથી વધારાનું નાણું બચત સ્વરૂપે પાછું વળે છે. તેથી મૂડીસર્જનનો દર વધે છે. નવા ધંધા-રોજગારનાં ક્ષેત્રો ખૂલે છે.

→ બેંકોની રોકડ અનામતના પ્રમાણમાં વધારો થતાં વ્યાપારી બેંકોની શાખા પર નિયંત્રણ આવે છે. ધિરાણ ઘટે છે.

→ ખુલ્લા બજારમાં સરકારી જામીનગીરીઓનું વેચાણ કરીને વ્યાપારી બેંકોની અને પ્રજાની રોકડ અનામતમાં ઘટાડો કરે છે. લોકોના હાથમાં નાણાંનો પુરવઠો ઘટતાં, વપરાશી ખર્ચ ઘટતાં, ભાવો અંકુશમાં રહે છે.

[2] રાજકોષીય પગલાં :

→ સરકાર પોતાના ખર્ચમાં શક્ય હોય ત્યાં સુધી ઘટાડો કરી દેશના કુલ ખર્ચમાં ઘટાડો કરીને નાણાંનો પુરવઠો ઘટાડશે. વહીવટી ખર્ચમાં કરકસર અને બિનજરૂરી ખર્ચમાં ઘટાડો કરે છે.

→ કરવેરાની નીતિ અન્વયે, સરકાર ભાવો વધે ત્યારે લોકો પાસેના ખર્ચવાપાત્ર રકમનો પુરવઠો ઘટે તે હેતુસર ચાલુ કરવેરાઓમાં વધારો કરે છે. આવકવેરો, કંપનીવેરો, મિલકતવેરો વધારાય છે.

→ જાહેરઋણની નીતિ અનુસાર સરકાર લોન બહાર પાડીને કે 'ફરજિયાત બચત યોજના' જેવી સ્કીમ લાવીને સમાજમાંથી થતાં કુલ ખર્ચને મર્યાદિત કરવા પ્રયાસ કાર, બચતોને પ્રોત્સાહન આપવા વિવિધ પગલાં ભરે છે. તેથી ચીજવસ્તુઓની માંગ ઘટતાં ભાવો ઘટે છે.

[3] મૂડીરોકાણ પર અંકુશ:

બિનજરૂરી અને મોજશોખની વસ્તુઓ પાછળ મૂડીરોકાણ ઘટે તે માટે સરકાર લાયસન્સ કે પરવાના પદ્ધતિ અમલમાં મૂકે છે અને કૃષિ અને ઉદ્યોગોનાં ઉત્પાદનો વધે એવા મૂડીરોકાણને ઉત્તેજન આપે છે.

[4] ભાવનિયમન અને માપબંધી:

→ સમાજના ગરીબીરેખાની નીચે જીવતા લોકોને અને આર્થિક દ્રષ્ટિએ નબળા વર્ગના લોકોને અનાજ, ખાંડ, કઠોળ, કેરોસીન, ખાદ્ય તેલ, સાબુ જેવી આવશ્યક વસ્તુઓ વાજબી ભાવે પૂરી પાડવા જાહેર વિતરણ પ્રણાલી હેઠળ (PDS) સસ્તા અનાજની કે વાજબી ભાવની દુકાનો ખોલવામાં આવે છે.

→ કૃત્રિમ અછત, સંગ્રહખોરી અને કાળાબજારમાં દ્વારા મનફાવે તેમ ભાવવધારાની પરિસ્થિતિમાં ગરીબોના જીવનસ્તરને ટકાવી રાખવામાં જાહેર વિતરણ પ્રણાલી આશીર્વાદરૂપ બની છે.

[5] ભાવનિર્ધારણ તંત્ર:

→ સંગ્રહખોરીને, સટ્ટાખોરીને ડામવા, આવશ્યક વસ્તુઓના ભાવને વાજબી સ્તર પર ટકાવી રાખવા માટે તથા તે સહેલાઈથી બજારમાંથી મળી રહે તે માટે સરકાર આવશ્યક વસ્તુઓના ભાવનિર્ધારણનું કાર્ય કરે છે અને વેપારીઓને તે જ નિર્ધારિત ભાવોએ બજારમાં વસ્તુઓ વેચવા આગ્રહ કરે છે.

→ સરકારે ભાવસપાટીને સ્થિર રાખવા માટે 'આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ અંગેનો ધારો-1955' અમલમાં મૂક્યો છે, જે વેપારી સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત ભાવો મુજબ પોતાનો માલસામાન નથી વેચતો તેની સામે આ ધારા હેઠળ કાનૂની કાર્યવાહી હાથ ધરીને દંડ કરવામાં આવે છે.

→ સંગ્રહખોરો, કાળાબજારિયાઓ, સટ્ટાખોરો સામે સઘન ઝુંબેશરૂપે પ્રિવેન્શન ઑફ એન્ટિસોશિયલ એક્ટિવિટીઝ એક્ટ (PASA) હેઠળ જરૂર પડ્યે કાયદેસર અટકાયત કરવામાં આવે છે.

→ વેપારીઓના ગોદામમાં રાખેલ ચીજવસ્તુઓના જથ્થાનું નિયમન, ચેકિંગ, સ્ટોકપત્રકો, ભાવપત્રકો પ્રદર્શિત કરવા અંગેની કાનૂની જોગવાઈઓ અને તેના ઉલ્લંઘન માટે કડક શિક્ષાત્મક પગલાંઓ દ્વારા ભાવવૃદ્ધિને નાથવાના પ્રયાસો કરાય છે.

→ સરકારે અત્યાર સુધીમાં ડુંગળી, ચોખા, કપાસ, સિમેન્ટ, ખાદ્ય તેલ, પેટ્રોલ, ડીઝલ, રાંધણગેસ,

કેરોસીન, ખાંડ, ઍલ્યુમિનિયમ, લોખંડ-પોલાદ, રેલવેનૂર વગેરેના ભાવો ભાવનિર્ધારણ તંત્રના આધારે નક્કી કર્યા છે. કેટલીક જીવનરક્ષક દવાઓના ભાવો પણ આ રક્ષણ હેઠળ બાંધવામાં આવ્યા છે.

(3) ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજો અંગે (છ મુદ્દા) સવિસ્તર સમજાવો.

- **[A] ગ્રાહકના અધિકારો:**
- **[1] સલામતીનો અધિકાર:** **જે ઉત્પાદન પ્રક્રિયાના અંતે ચીજવસ્તુઓ કે સેવાઓથી** ગ્રાહકના જીવન સામે જોખમ હોય કે આરોગ્યને હાનિકર્તા હોય તો તેની સામે સલામતી મેળવવાનો અધિકાર છે. આ અધિકાર ભૌતિક પર્યાવરણની સુરક્ષા અને જીવનની ગુણવત્તાની સલામતી મેળવવા અંગેનો છે.
- **[2] માહિતી મેળવવાનો અધિકાર:** ગ્રાહકને વસ્તુઓ અને સેવાની ગુણવત્તા, જથ્થો, ક્ષમતા, શુદ્ધતા, ધોરણ, વપરાશ, કિંમત વગેરે બાબતોની જાણકારી હોવી જોઈએ, જેથી તે બજારમાં વેપારીઓની ગેરરીતિ કે ભ્રષ્ટ રીતરસમોથી બચી શકે. આ માહિતી મેળવવાના અધિકાર દ્વારા ગ્રાહક શાણપણ અને જવાબદારીપૂર્વક વર્તન કરવા પ્રેરાય છે.
- **[3] પસંદગી કરવાનો અધિકાર:** **વૈવિધ્યપૂર્ણ અને અસંખ્ય વસ્તુઓ, હરીફાઈના ભાવે, ગુણવત્તા ધરાવતી વસ્તુઓમાંથી મહત્તમ લાભ મળે તે રીતે પોતાની પસંદગીની વસ્તુ કે સેવા ખરીદવાનો ગ્રાહકને અધિકાર છે.** પસંદગીનો અધિકાર એટલે ગ્રાહકને વસ્તુ વાજબી કિંમતે, સંતોષપ્રદ સેવા અને ગુણવત્તાની ખાતરી આપવાનો છે. વિવિધ પ્રકારની અનેક વસ્તુમાંથી ગ્રાહકને પોતાને ખૂબ જ અનુકૂળ આવતી વસ્તુઓ પસંદ કરવાની સ્વતંત્રતા આ અધિકાર આપે છે.
- **[4] રજૂઆત કરવાનો અધિકાર:** ગ્રાહકોના હકો અને હિતોના રક્ષણ કરવા તથા ગ્રાહકની ફરિયાદો કે હિતો સબંધી બાબતોની યોગ્ય કક્ષાએ રજૂઆત કરવી તથા અંતે તે અંગે યોગ્ય વિચારણા કરવામાં આવે એવી વ્યવસ્થા ઊભી કરવી અને ગ્રાહકોના કલ્યાણ સંબંધી વિચારણા હાથ ધરવા માટે બિનરાજકીય, બિનધંધાકીય ધોરણોએ ગ્રાહક મંડળો રચવામાં આવે અને તેમાં ગ્રાહકોના પ્રતિનિધિઓને સ્થાન આપીને તેમની રજૂઆતોને સાંભળવાની વ્યવસ્થા ઊભી કરવામાં કાયદા હેઠળ જોગવાઈ કરી છે.
- **[5] ફરિયાદ નિવારણનો અધિકાર:** ગ્રાહકને અપ્રામાણિક વેપારી રીતરસમથી કે બેદરકારીથી થયેલ નુકસાન કે અનૈતિક શોષણ થયું હોય તો તેની સામે ફરિયાદ કરી, તેનું નિવારણ લાવીને ગ્રાહકને થયેલ નુકસાન બદલ વળતર માંગવાનો અધિકાર છે.
- **[6] ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર:** **આ અધિકાર ગ્રાહકને જીવનભર માહિતીસભર ગ્રાહક બનવા માટેની તમામ જાણકારી કે જ્ઞાન, ચતુરાઈ, ધૈર્ય અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે. શાળાના અભ્યાસક્રમોમાં સ્થાન આપીને, વિવિધ સંસ્થાઓની મીટીંગોમાં** ગ્રાહકશિક્ષણ સંબંધી ચર્ચાસભા, પ્રદર્શનો, વાર્તાલાપ, કાર્યશિબિરો દ્વારા ગ્રાહકશિક્ષણની તાલીમ પૂરી પાડીને ગ્રાહકની કુશળતા વધે તેવા પ્રયત્નો કરવા જોઈએ, જેથી બજારમાં તે જાગૃત ગ્રાહક તરીકની ફરજો અસરકારક રીતે અદા કરી શકે, એમાં ગ્રાહકશિક્ષણ મદદરૂપ બને છે.

- **[B] ગ્રાહકની ફરજો:**
- 1. ચીજવસ્તુ કે સેવા ખરીદી વખતે સાચી પસંદગી માટે ગ્રાહકે તેની ગુણવત્તા, વાજબી ભાવ, ગૅરંટી કે વૉરંટી, વેચાણ પછીની સેવા, કે BIS, ISI કે એગમાર્ક જેવા માર્કાવાળી ચીજવસ્તુઓ જ ખરીદવી આગ્રહ

જોઈએ. વીજળી કે ઇલેક્ટ્રૉનિક્સ ઉપકરણોની ખરીદી વખતે સ્ટાન્ડર્ડ કે બ્રાન્ડ નામવાળી વસ્તુઓની ખરીદીને જ પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ.

- 2. ગ્રાહકે ચીજવસ્તુની ખરીદી અંગેનો નિર્ણય લેતાં પહેલાં કે વસ્તુની સાચી પસંદગી કરતી વખતે તે વસ્તુ કે સેવા વિશેની તમામ માહિતી મેળવવાનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ. જાહેરાત મુજબ લેબલ વગેરે તપાસવાં જોઈએ.
- 3. ગ્રાહકે પોતાના વર્તન-વ્યવહાર દ્વારા પોતે એક સજ્જન અને પ્રામાણિક વ્યક્તિ છે તેની વિક્રેતાઓ કે ઉત્પાદકોને ખાતરી કરાવવી જોઈએ.
- 4. ગ્રાહકે ખરીદેલી વસ્તુ કે સેવાનું પાકું બિલ કે નાણાં ચૂકવ્યાની પાકી રસીદ લેવાનો અચૂક આગ્રહ રાખવો તથા વૉરંટીકાર્ડ પણ વિક્રેતા પાસે ભરાવીને દુકાનના સિક્કા સાથે દુકાનદારની સહી લેવાનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ.
- 5. ગ્રાહકોએ બિનરાજકીય અને સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સુરક્ષા મંડળો રચવાં જોઈએ. ગ્રાહકોની સમસ્યાઓના નિવારણ માટે સરકાર અને અન્ય સંસ્થાઓએ સ્થાપેલી વિવિધ સમિતિઓમાં એ મંડળોએ પ્રતિનિધિત્વ માંગવું જોઈએ.
- 6. ગ્રાહકોએ તેમની સાચી ફરિયાદ માટે સંબંધિત વિભાગના અધિકારીને મૌખિક કે લેખિત સ્વરૂપમાં અચૂક રજૂઆત કરવી જોઈએ. વ્યાપક હિતોને સ્પર્શતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગ્રાહક મંડળોનો અને સેવાભાવી સંસ્થાઓનો સહકાર પણ મેળવવો જોઈએ.
- 7. ગ્રાહકે વસ્તુની ખરીદીમાં ગુણવત્તા અને સલામતી સંદર્ભે કોઈ જ પ્રકારની બાંધછોડ ન કરવી જોઈએ. ખરીદીમાં પૅકિંગ, કિંમત, ઉત્પાદક તારીખ, બેચ નંબર, ચોખ્ખું વજન, અંતિમતિથિ, ઉત્પાદકનું નામ-સરનામું વગેરે જોઈને-તપાસીને ચકાસી લેવાં જોઈએ.
- 8. ખરીદતી વખતે માલ ભળતો, બનાવટી કે નકલી હોય, વજનમાં ઘટ પડતી હોય તો તરત જ ગ્રાહકે વેપારીનું ધ્યાન દોરવું જોઈએ. વેપારી ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ કરે તો સત્તામંડળો કે કોર્ટ સમક્ષ દાદ માગતી અરજી કરવી જોઈએ.
- 9. ગ્રાહકે આકર્ષક જાહેરાતોથી લલચાઈને દેખાદેખીથી કે 'સેલ'માંથી બિનજરૂરી ખરીદીથી બચવું જોઈએ. પોતાની જરૂરિયાત પૂરતી જ વસ્તુ ખરીદવી જોઈએ.
- 10. ખરીદી વખતે વજનના માપિયાં, વજનકાંટો બરાબર છે કે કેમ તેની ખાતરી ગ્રાહકે કરવી જોઈએ. વેપારીએ તોલમાપનાં સાધનો દર વર્ષે પ્રમાણિત કરાવેલાં ન હોય તો તોલમાપ અધિકારીનો સંપર્ક સાધી તેમનું ધ્યાન દોરવું કે લેખિત ફરિયાદ કરવી જોઈએ.
- 11. ગૅસ સિલિન્ડરમાં સીલ તપાસવું.

  → રિક્ષા કે ટૅક્સીમાં મીટર ઝીરો કરાવીને મીટરથી ભાવ પ્રમાણે બેસવું.

  → વાહનમાં પેટ્રોલ, ડીઝલ કે CNG ભરાવતી વખતે ઇન્ડીકેટર પર 0000 ઝીરો મીટર રીડિંગ જોઈ લેવું.

  → કેરોસીન ખરીદતી વખતે માપિયામાં ફીણ બેસી જાય પછી જ પૂરેપૂરું ભરીને ખરીદવાનો આગ્રહ રાખવો.

  → ત્રાજવું સ્ટેન્ડ પર બરાબર લટકાવેલું હોય તેવાં ત્રાજવાથી જ વજન કરાવવું.
- 12. રેલવે, બૅન્ક, વીમો, વીજળી, ટેલિફોન, સુધરાઈ કે હૉસ્પિટલ વગેરેની સેવાઓમાં થતી બેદરકારી કે સેવામાં ઊણપથી શારીરિક, માનસિક અને આર્થિક નુકસાન સામે વળતર મેળવવા માટેની ફરિયાદ ગ્રાહક સુરક્ષા સંસ્થાને પહોંચાડવી. આ શોષણ અને અન્યાય વિશે વર્તમાનપત્રોમાં કે સ્થાનિક ચૅનલોમાં જણાવી બીજાને અન્યાયનો ભોગ બનતાં અટકાવવાં જોઈએ.

- 13. ગ્રાહકશિક્ષણ દ્વારા ગ્રાહક જાગૃતિના તમામ કાર્યક્રમો, ઝુંબેશ, ગ્રાહકમંડળો દ્વારા યોજાતી કાર્યશિબિરો, પરિસંવાદો કે સેમિનારોમાં જોડાવું જોઈએ.

(4) ગ્રાહક અદાલતોની જોગવાઈઓની ચર્ચા કરો.

- સરકારે રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો – 1986 અનુસાર 'કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલની' રચના કરી છે. એ જ રીતે રાજ્યકક્ષાએ 'રાજ્ય ઉપભોક્તા આયોગ'ની રચના કરવામાં આવી છે. આ કમિશનો અન્વયે ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદા માટે નિયમો ઘડ્યા.
- 'રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક તકરાર પંચે' જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા ફોરમની, રાજ્ય કક્ષાએ રાજ્ય કમિશનની રાષ્ટ્રીયકક્ષાએ રાષ્ટ્રીય કમિશનની એમ ત્રિસ્તરીય રચના કરી છે.
- **[1] જિલ્લા ફોરમ (જિલ્લા મંચ):**
  - .→ તે દરેક જિલ્લાની એક મહત્ત્વપૂર્ણ અદાલત છે.
  - .→ સમગ્ર દેશમાં અંદાજે 571 જિલ્લા ફોરમો કાર્યરત છે.
  - .→ તેમાં નિર્ધારિત ફી સાથે રૂ 20 લાખની રકમ સુધીના દાવા થઈ શકે છે.
  - .→ જિલ્લા ફોરમના નિર્ણયથી નારાજ થયેલ પક્ષકાર નિર્ણયની જાણ થયાના 30 દિવસમાં રાજ્ય કમિશનમાં અપીલ દાખલ કરી શકે છે. તે પૂર્વે તેણે વળતરની દાવાની રકમના 50% કે રૂ 25,000 જે ઓછું હોય તે નિયત શરતોએ ડિપૉઝિટ જમા કરાવવાની હોય છે.
- **[2] રાજ્ય કમિશન (રાજ્ય ફોરમ):**
  - .→ દેશમાં લગભગ 35 રાજ્ય ફોરમો કાર્યરત છે.
  - .→ રૂ 20 લાખથી રૂ 1 કરોડ સુધીના વળતર દાવાની રકમ માટેની ફરિયાદ નિર્ધારિત ફી ભર્યેથી દાખલ થઈ શકે છે.
  - .→ **અરજદારે અરજી દાખલ કર્યા તારીખથી 90 દિવસમાં કમિશને અરજીનો નિકાલ કરવાનો હોય છે.** જિલ્લા ફોરમથી નારાજ થયેલ કોઈ પણ પક્ષકાર હુકમની તારીખથી 30 દિવસમાં ઠરાવેલ નમૂનામાં અને દાવાની રકમના 50% અથવા રૂ 35,000 ડિપૉઝિટ ભરીને રાષ્ટ્રીય કમિશનમાં અપીલ કરી શકશે.
- **[3] રાષ્ટ્રીય કમિશન (રાષ્ટ્રીય ફોરમ):**
  - .→ રૂ 1 કરોડથી વધુ રકમના વળતરના દાવા અંગેની અરજીઓ તેની નિર્ધારિત ફી કોર્ટમાં ભર્યેથી ફરિયાદ દાખલ થઈ શકે છે.
  - .→ આ અદાલતમાં 5 સભ્યોની એક બેન્ચ હોય છે.
  - .→ **અરજદારે અરજી દાખલ કર્યા તારીખથી 90 દિવસમાં કમિશને અરજીનો નિકાલ કરવાનો હોય છે.**
  - .→ રાષ્ટ્રીય કમિશનથી નારાજ થયેલ વ્યક્તિ કે પક્ષકાર નિર્ધારિત શરતોએ ચુકાદાના હુકમથી 30 દિવસમાં સુપ્રીમ કોર્ટમાં અપીલ કરી છે. અપીલ પૂર્વે પક્ષકારે વળતરના દાવાની રકમના 50% અથવા રૂ 50,000 બંનેમાંથી કે ઓછી હોય તે રકમ ડિપૉઝિટ પેટે કાર્ટમાં જમા કરવી ફરજીયાત છે.
- જો કોઈ વ્યક્તિ આ ત્રણે અદાલતો પૈકી જે તે અદાલતે કરેલા હુકમોનું પાલન ન કરે તો સજા અથવા દંડ કે બંને શિક્ષાને પાત્ર ઠરે છે.
- BPL હેઠળની વ્યક્તિઓને, સિનિયર સિટિઝન્સ અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓને કેટલી શરતોને આધીન ફી

ભરવામાંથી મુક્તિ આપવામાં આવે છે અને 'જિલ્લા મફત કાનૂની સેવા' માર્ગદર્શન કાનૂની સહાય, માર્ગદર્શન અને વકીલની મફત સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે.

(5) ગુણવત્તા માનક અંગે રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ વિશે જણાવો.

- **[A] ગુણવત્તા માનક અંગે રાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ:**
- (1) બ્યૂરો ઑફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ (BIS):

→ ભારત સરકારે ઉત્પાદનોની ગુણવત્તાનું નિયમન કરવા માટે ઇ.સ. 1947માં 'ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ (ISI)' નામની સંસ્થા સ્થાપી હતી.

→ ઇ.સ. 1986માં સંસ્થાનું નામ બદલીને 'બ્યૂરો ઑફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ (BIS)' કરવામાં આવ્યું.

→ BIS સંસ્થા વિવિધ ઉત્પાદકોને પોતાના માલની યોગ્ય ગુણવત્તા ધરાવતા ઉત્પાદકોને વિવિધ માર્ક વાપરવાનો પરવાનો આપે છે.

→ જો ગ્રાહકને કોઈ વસ્તુની ગુણવત્તા વિશે શંકા જન્મે તો તે BISના નજીકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયમાં ફરિયાદ કરી શકે છે.

(અહીં આપેલા લોગો જવાબમાં દોરવા નહિ, પણ આપણને ધ્યાનમાં રહે તે માટે આપ્યા છે.)

ક્રમ	માર્કોનું નામ	કઈ ચીજવસ્તુ માટે	લોગો
1.	ISI (ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ)	ટેક્ષ્ટાઇલ, કેમિકલ, જંતુનાશકો, રબરની બનાવટો, સિમેન્ટ, ધાતુની બનાવટો, ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો	ISI
2.	HACCP (હેઝાર્ડ એનાલિસિસ એન્ડ ક્રિટિકલ કંટ્રોલ પોઇન્ટ)	યાંત્રિક પ્રક્રિયા દ્વારા તૈયાર કરેલાં ખોરાકનાં ઉત્પાદનો	HACCP CERTIFIED
3.	ECO	સાબુ, ડિટર્જન્ટ, કાગળ, લુબ્રિકેટિંગ ઑઇલ, પૅકેજિંગ મટીરિયલ, રંગ-રસાયણો, પાવડર કોટિંગ, બૅટરી, સૌંદર્ય-પ્રસાધનો, લાકડાના બદલે વપરાતી વસ્તુઓ, ચામડાંની અને પ્લાસ્ટિકની બનાવટો	
4.	BIS હોલમાર્ક	• સોના અને ચાંદીના દાગીના પર આ માર્ક હોય છે. • તેની સાથે 22 કૅરેટ સોનાની શુદ્ધતાનો નંબર 916 તેમજ 'હોલમાર્ક'નો લોગો હોય છે. • આ ઉપરાંત, દાગીના પર જે વર્ષમાં હોલમાર્કિંગ થયું હોય તે વર્ષનું ચિહ્ન હોય છે.દા. ત., J નું ચિહ્ન ઇ.સ. 2008માં દાગીના પર હોલમાર્કિંગ થયેલ દર્શાવે છે.	मानकः पथप्रदर्शकः

(2) ડાયરેક્ટોરેટ ઑફ માર્કેટિંગ એન્ડ ઇન્સ્પેક્સન (DMI)

→ ખેતીવાડી ઉત્પન્ન બજાર કાયદો – 1937 હેઠળ ખેતી પર આધારિત

ચીજવસ્તુઓ, વનપેદાશો, બાગાયતી અને પશુપેદાશોની ગુણવત્તાનો માનાંક લગાવવામાં આવે છે.

→ આ માનાંકને 'એગમાર્ક' કહે છે.

→ ભારત સરકારની સંસ્થા ડાયરેક્ટોરેટ ઑફ માર્કેટિંગ એન્ડ ઇન્સ્પેક્સન (DMI) દ્વારા 'એગમાર્ક' વાપરવાનો પરવાનો આપવામાં આવે છે.

એગમાર્ક લોગો

[B] ગુણવત્તા માનક અંગે આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ:

(1) ઇન્ટરનેશનલ સ્ટાન્ડર્ડાઇઝેશન ઓર્ગેનાઇઝેશન (ISO):

→ તેની સ્થાપના ઈ.સ. 1947માં થઈ હતી.

→ તેનું મુખ્ય મથક જીનીવામાં છે.

→ આંતરરાષ્ટ્રીય સમજૂતી ISO-9000 આંતરરાષ્ટ્રીય ગુણવત્તાનું પ્રમાણપત્ર **ઉત્પાદન એકમોને તથા સંસ્થાઓને આપવામાં આવે છે.**

ISO સંસ્થાનો લોગો

→ ISO-14000 **શ્રેણી** પર્યાવરણ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિ માટે અપાય **છે, જે ઉચ્ચ ગુણવત્તા ધરાવતી ઑફિસો કે સંસ્થા હોવાનું પ્રમાણપત્ર છે.**

(2) કોડેક્ષ એલિમેન્ટરીયસ કમિશન (CAC):

→ તે ખોરાકને લગતું આંતરરાષ્ટ્રીય કમિશન છે.

→ તે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે ખાદ્ય પદાર્થોને પ્રમાણિત કરવાનું કાર્ય કરે છે.

→ આ કમિશનની સ્થાપના ઈ.સ. 1963માં ખાદ્ય તથા ખેતી સંગઠન (FAO)અને વિશ્વ આરોગ્ય સંસ્થા (WHO) દ્વારા કરવામાં આવી છે.

→ તેનું મુખ્ય મથક ઇટાલીની રાજધાની રોમમાં છે.

→ દૂધ, દૂધની બનાવટો, માંસ, માછલી, ખાદ્યપદાર્થોનાં ઉત્પાદનોને પ્રમાણિત કરવાનું અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે વેપારના નીતિ-નિયમો ઘડવાનું કાર્ય કરે છે.

→ ભારતમાં ISO સાથે સંપર્કની કામગીરી ભારતીય સંસ્થા BIS કરે છે, જ્યારે સાથે સંપર્કમાં રહીને કાર્ય ભારતની 'ડાયરેક્ટર જનરલ ઑફ હેલ્થ સર્વિસીસ' કરે છે.

(6) ગ્રાહકે ખરીદી કરતી વખતે શી કાળજી રાખવી જોઈએ?

- 1. ચીજવસ્તુ કે સેવા ખરીદી વખતે સાચી પસંદગી માટે ગ્રાહકે તેની ગુણવત્તા, વાજબી ભાવ, ગૅરંટી કે વૉરંટી, વેચાણ પછીની સેવા, કે BIS, ISI કે એગમાર્ક જેવા માર્કાવાળી ચીજવસ્તુઓ જ ખરીદવી આગ્રહ જોઈએ. વીજળી કે ઇલેક્ટ્રૉનિક્સ ઉપકરણોની ખરીદી વખતે સ્ટાન્ડર્ડ કે બ્રાન્ડ નામવાળી વસ્તુઓની ખરીદીને જ પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ.
- 2. ગ્રાહકે ચીજવસ્તુની ખરીદી અંગેનો નિર્ણય લેતાં પહેલાં કે વસ્તુની સાચી પસંદગી કરતી વખતે તે વસ્તુ કે સેવા વિશેની તમામ માહિતી મેળવવાનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ. જાહેરાત મુજબ લેબલ વગેરે તપાસવાં જોઈએ.
- 3. ગ્રાહકે પોતાના વર્તન-વ્યવહાર દ્વારા પોતે એક સજ્જન અને પ્રામાણિક વ્યક્તિ છે તેની વિક્રેતાઓ કે ઉત્પાદકોને ખાતરી કરાવવી જોઈએ.

- 4. ગ્રાહકે ખરીદેલી વસ્તુ કે સેવાનું પાકું બિલ કે નાણાં ચૂકવ્યાની પાકી રસીદ લેવાનો અચૂક આગ્રહ રાખવો તથા વૉરંટીકાર્ડ પણ વિક્રેતા પાસે ભરાવીને દુકાનના સિક્કા સાથે દુકાનદારની સહી લેવાનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ.
- 5. ગ્રાહકે વસ્તુની ખરીદીમાં ગુણવત્તા અને સલામતી સંદર્ભે કોઈ જ પ્રકારની બાંધછોડ ન કરવી જોઈએ. ખરીદીમાં પૅકિંગ, કિંમત, ઉત્પાદક તારીખ, બેચ નંબર, ચોખ્ખું વજન, અંતિમતિથિ, ઉત્પાદકનું નામ-સરનામું વગેરે જોઈને-તપાસીને ચકાસી લેવાં જોઈએ.
- 6. ખરીદતી વખતે માલ ભળતો, બનાવટી કે નકલી હોય, વજનમાં ઘટ પડતી હોય તો તરત જ ગ્રાહકે વેપારીનું ધ્યાન દોરવું જોઈએ. વેપારી ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ કરે તો સત્તામંડળો કે કોર્ટ સમક્ષ દાદ માગતી અરજી કરવી જોઈએ.
- 7. ગ્રાહકે આકર્ષક જાહેરાતોથી લલચાઈને દેખાદેખીથી કે 'સેલ'માંથી બિનજરૂરી ખરીદીથી બચવું જોઈએ. પોતાની જરૂરિયાત પૂરતી જ વસ્તુ ખરીદવી જોઈએ.
- 8. ખરીદી વખતે વજનના માપિયાં, વજનકાંટો બરાબર છે કે કેમ તેની ખાતરી ગ્રાહકે કરવી જોઈએ. વેપારીએ તોલમાપનાં સાધનો દર વર્ષે પ્રમાણિત કરાવેલાં ન હોય તો તોલમાપ અધિકારીનો સંપર્ક સાધી તેમનું ધ્યાન દોરવું કે લેખિત ફરિયાદ કરવી જોઈએ.
- 9. ગૅસ સિલિન્ડરમાં સીલ તપાસવું.
  - → રિક્ષા કે ટૅક્સીમાં મીટર ઝીરો કરાવીને મીટરથી ભાવ પ્રમાણે બેસવું.
  - → વાહનમાં પેટ્રોલ, ડીઝલ કે CNG ભરાવતી વખતે ઇન્ડીકેટર પર 0000 ઝીરો મીટર રીડિંગ જોઈ લેવું.
  - → કેરોસીન ખરીદતી વખતે માપિયામાં ફીણ બેસી જાય પછી જ પૂરેપૂરું ભરીને ખરીદવાનો આગ્રહ રાખવો.
  - → ત્રાજવું સ્ટૅન્ડ પર બરાબર લટકાવેલું હોય તેવાં ત્રાજવાથી જ વજન કરાવવું.

પ્રશ્ન 2: નીચેના પ્રશ્નોના ઉત્તર મુદ્દાસર લખો:

(1) ભાવવધારો આર્થિક વિકાસમાં પોષક પણ છે અને અવરોધરૂપ પણ છે – સમજાવો.

- સામાન્ય રીતે ભાવો ઉત્પાદકોનો નફો વધે છે. નફારૂપી અણધાર્યા લાભથી તેઓ નવાં ઉત્પાદકીય સાહસો શરૂ કરવા, નવું મૂડીરોકાણ કરવા પ્રેરાય છે.
- પરિણામે ઉત્પાદકીય પ્રવૃત્તિઓમાં વધારો થવાથી વપરાશી ચીજવસ્તુઓનું ઉત્પાદન તેમજ રોજગારી વધે છે.
- ઉત્પાદકો અને વેપારીઓની આવક વધતાં તેઓ કામદાતોના વેતનમાં વધારો કરે છે.
- આમ, જનતાની આવક વધે છે, તેથી તેમની ખરીદશક્તિ વધે છે. તેઓ જીવનજરૂરિયાતની વસ્તુઓ પાછળ ખર્ચ કરી શકે છે. પરિણામે તેમનાં જીવનધોરણનું સ્તર ઊંચું આવે છે. દેશનો આર્થિક વિકાસ વેગ પકડે છે.
- આમ, સ્થિર ભાવવધારો વિકાસને પોષક બને છે.
- લગભગ બધી જ ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓની ભાવસપાટીમાં એકસાથે સતત ઊંચા દરે વધારો થાય છે ત્યારે ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓનું કુલ ઉત્પાદન તાત્કાલિન થતું નથી. આ સ્થિતિમાં નાણાંનો પુરવઠો ઝડપથી વધે છે. જ્યારે ખૂબ વધારે નાણું ખૂબ થોડી વસ્તુઓને પકડવા પાછળ પડે છે ત્યારે ફુગાવાજનક ભાવવધારો સર્જાય છે.

- ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓના ભાવોમાં થતી મોટી ઊથલપાથલો ખર્ચ, આવક અને ઉત્પાદનનાં સાધનોની કિંમતોની ગણતરીને અને તેની ફાળવણીને તેમજ નાણાંના પુરવઠાને અસ્તવ્યસ્ત કરીને અર્થતંત્રનાં વિવિધ ક્ષેત્રોમાં વિષમતા સર્જે છે. આ ફુગાવાજનક ભાવવધારો દેશના આર્થિક વિકાસમાં અવરોધરૂપ બને છે.

(2) કાળું નાણું ભાવવધારાનું એક કારણ છે. સમજાવો.

- હિસાબી ચોપડે નહિ નોંધાયેલી અને જેના પર કરવેરો ચૂકવ્યો નથી તેવી બિનહિસાબી આવક કાળું નાણું કહેવાય છે.
- કાળું નાણું ધરાવતા લોકો ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓની માંગ વધારે છે. પરિણામે ભાવવધારો થાય છે.
- કેટલીક વાર કાળું નાણું સંગ્રહખોરી અને સટ્ટાકીય પ્રવૃત્તિઓ માટે જરૂરી ભંડોળ પૂરું પાડે છે. આમ, કાળું નાણું ભાવવધારાને પોષે છે.
- કાળું નાણું ધરાવતી વ્યક્તિઓ આવકવેરાના હાથે પકડાઈ જવાની બીકે તે નાણાંને વહેલી તકે ખર્ચી નાખવાનું વલણ ધરાવે છે.
- તેઓ તેમના મોજશોખ કે વૈભવની વસ્તુઓ ગમે તેટલા ઊંચા ભાવે ખરીદતાં અચકાતા નથી. આ પરિસ્થિતિ ચીજવસ્તુઓની ભાવવૃદ્ધિ કરે છે.
- આમ, કાળું નાણું ભાવવધારાનું એક કારણ છે.

(3) ભાવનિયંત્રણમાં જાહેર વિતરણ પ્રણાલીની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરો.

- ભાવવધારાને અંકુશમાં રાખવાના એક વ્યૂહાત્મક પગલા તરીકે ઇ.સ. 1977થી જાહેર વિતરણ પ્રણાલી અમલમાં આવી છે.
- સમાજના નિમ્ન આવક ધરાવતા વર્ગને, ગરીબીરેખા નીચે જીવતાં કુટુંબોને તેમજ આર્થિક દ્રષ્ટિએ નબળા વર્ગને અનાજ, ખાંડ, કઠોળ, કેરોસીન, ખાદ્ય તેલ, સાબુ જેવી આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ 'જાહેર વિતરણ પ્રણાલી' હેઠળ વાજબી ભાવની દુકાનો દ્વારા નિયત જથ્થામાં રાહતદરે પુરી પાડવામાં આવે છે.
- આ દુકાનોમાં વેચાતી વસ્તુઓના ભાવ ખુલ્લા બજારની દુકાનોના ભાવની સરખામણીમાં ઓછા હોય છે.
- વસ્તુઓના વાસ્તવિક ભાવ અને વાજબી ભાવની દુકાનોમાં વેચાતી વસ્તુઓની કિંમતનો તફાવત સરકાર સબસિડીરૂપે ચૂકવે છે.
- ભાવવધારાની સ્થિતિમાં ગરીબ વર્ગના લોકોના જીવનધોરણને ટકાવી રાખવામાં કે ઉંચે લાવવામાં જાહેર વિતરણ પ્રણાલી આશીર્વાદરૂપ બની છે.
- ઉત્પાદકો અને વેપારીઓ સંગ્રહખોરી દ્વારા ચીજવસ્તુઓની કૃત્રિમ અછત ઊભી કરી, કાળાબજાર કરીમનફાવે તેમ ભાવવધારો કરે છે તેના પર જાહેર વિતરણ પ્રણાલી અંકુશ લાવે છે.

(4) ગ્રાહકનું શોષણ થવાનાં કારણો જણાવો.

- ગ્રાહકનું શોષણ થવાનાં મુખ્ય કારણો:
- **[1] ગ્રાહક પોતે જવાબદાર :** અજ્ઞાનતા, જાગૃતિના અભાવ, નિરક્ષરતા, સંગઠિત થઈને વિરોધ પ્રદર્શિત કરવાની વૃત્તિનો અભાવ, થયેલ નુકસાન કે શોષણ સામે કાનૂની રહે લડત આપવાની

તૈયારી અને વૃત્તિનો અભાવ અને તે સંબંધી યોગ્ય જાણકારીના અભાવે વેપારીઓ, ઉત્પાદકોએ, યોજકો દ્વારા ગ્રાહકોનું વિવિધ પ્રકારે શોષણ કરીને તેમનો ગેરલાભ ઉઠાવવામાં આવે છે.

- **[2] મર્યાદિત માહિતી :** મૂડીવાદી અર્થતંત્રમાં નિર્માતા અને વિક્રેતા કોઈપણ ચીજવસ્તુ કે સેવાનું ગમે તેટલા જથ્થામાં ઉત્પાદન કે વેચાણ કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.
- તેના ઉત્પાદનના માપદંડો, ભાવો અને ગુણવત્તા નિયમન અંગે કોઈ ખાસ નિયમો નથી અને જ્યાં છે ત્યાં તેનું કડકપણે પાલન થતું નથી.
- આવી પરિસ્થિતિમાં ગ્રાહકને ચીજવસ્તુના ઉપયોગ સંબંધમાં સાચી જાણકારી, માહિતી કે જ્ઞાનના અભાવે, વસ્તુના વપરાશ સંબંધી યોગ્ય તાલીમ ન મળવાથી, ગુણવત્તાની જાળવણી અને ઉપયોગની રીતો અને વેચાણ પછીની સેવાઓ, વૉરંટી કે ગેરંટી જેવી માહિતીના અર્થઘટન બાબતે ખરીદી વખતે ગ્રાહકને પૂરેપૂરો માહિતગાર કરવામાં આવતો નથી. આમ, મર્યાદિત માહિતી મળવાને કારણે ગ્રાહક ખરીદીમાં સમજદારીના અભાવે ભૂલ કરી બેસે છે.
- **[3] મર્યાદિત પુરવઠો :** જ્યારે વસ્તુ કે સેવાની માંગની સામે પૂરતી માત્રામાં તેનો પુરવઠો નથી હોતો કૃત્રિમ અછત સર્જાય છે. આમ, વેપારી, ઉત્પાદકો દ્વારા સંગ્રહખોરી, સટ્ટાખોરી આચરીને કે કુદરતી આફતો જેવાં પરિબળોથી અછત ઊભી થાય છે. ગ્રાહક પાસેથી આવી પરિસ્થિતિમાં વધુ ભાવો મેળવીને ગેરલાભ ઉઠાવાય છે. આમ, બજારમાં વસ્તુનો અપૂરતો પુરવઠો પણ ગ્રાહકના શોષણમાં નિમિત્ત બને છે.
- **[4] મર્યાદિત હરીફાઈ :** જ્યારે કોઈ એક જ ઉત્પાદક કે ઉત્પાદક-સમૂહ કોઈ વસ્તુના કે સેવાના ઉત્પાદન અને વહેંચણીમાં પોતાનો એકાધિકાર ભોગવે છે ઉત્પાદકો આવી મર્યાદિત કે ઇજારાશાહીવાળી બજારમાં અન્ય વિકલ્પોના અભાવે ગ્રાહકનું વિવિધ પ્રકારે શોષણ થાય છે. ખામીયુક્ત સેવા અને હલકો માલસામાન આપે છે.

(5) ગ્રાહક સુરક્ષામાં ગ્રાહક મંડળોની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરો.

- ઘડતરમાં સરકારને મદદ કરવા સરકારમાન્ય તાલુકા, જિલ્લા, રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય કક્ષાએ ગ્રાહક મંડળો સ્થાપવામાં આવ્યાં છે.
- તે બિનરાજકીય અને બિનધંધાકીય ધોરણે ગ્રાહકોએ સ્વેચ્છાએ રચેલાં હોય છે.
- તે ગ્રાહકોના અધિકારો અને કાયદાઓની જોગવાઇઓની વખતોવખત સમીક્ષા કરે છે અને તેમાં સુધારા માટે સરકારને સુચનો કરે છે.
- તે ગ્રાહક જાગૃતિની ઝુંબેશરૂપે ગ્રાહકોને શિક્ષણ આપવા સેમિનાર, પરિષદો, પરિસંવાદો વગેરે યોજે છે. તેમાં ગ્રાહકોના અધિકારો, ફરજો, શોષણ અને શોષણમાંથી બચવાની કાયદાકીય જોગવાઈઓ વગેરે વિષયો પર તે ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપે છે.
- તે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ ફેલાવવા 'ગ્રાહક સુરક્ષા', 'ઇનસાઇડ', 'ધી કન્ઝ્યુમર', ગ્રાહક મંચ'જેવાં સામયિકો પ્રકાશિત કરે છે.
- આ મંડળો ઉત્પાદકો અને વેપારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી ભેળસેળ અને કાળાબજાર જેવી પ્રવૃત્તિઓની માહિતી એકઠી કરે છે અને તેમના પર કાયદેસરની કાર્યવાહી કરી ગ્રાહકોને ન્યાય અપાવે છે.

- તે કસૂરવારોને દંડ કરવાની ગ્રાહકોને આર્થિક નુકસાન તથા માનસિક અને શારીરિક યાતના સામે વળતર અપાવે છે.

(6) ફરિયાદ કોણ કરી શકે તથા ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ વિગતો વર્ણવો.

- **ફરિયાદ કોણ કરી શકે?**
- વસ્તુ કે સેવામાં તૂટ કે ખામી બદલ થયેલ નુકસાન સામે નીચે પ્રમાણે ફરિયાદ કરી શકે છે:

→ ગ્રાહક પોતે

→ કેન્દ્ર સરકાર, રાજ્ય સરકાર અથવા કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોની સરકાર

→ ગ્રાહક મંડળ કે જે કંપની કાયદા કે અન્ય પ્રવર્તમાન કાયદા હેઠળ નોંધાયેલ હોય

→ એક કે તેથી વધુ ગ્રાહકો વતી પ્રતિનિધિરૂપે કોઈ ગ્રાહક કે જેમાં બધા ગ્રાહકોનું સમાન હિત હોય તે

→ કોઈ માલ, ચીજવસ્તુ કે સેવા ખરીદનારની સંમતિથી ઉપયોગ કરનાર કુટુંબનો કોઈ સભ્ય

- **ફરિયાદ ક્યાં થઈ શકે?**
- અન્યાયનો ભોગ બનનાર ગ્રાહક પોતે અથવા તેના કુટુંબના સભ્ય સ્થાનિક જિલ્લા ફોરમ, રાજ્ય કમિશન કે રાષ્ટ્રીય કમિશન સમક્ષ કેસ કરીને જે-તે સ્થાનિક પુરવઠા કચેરી, તોલમાપ વિજ્ઞાન અને ગ્રાહક કચેરી, ગ્રાહકમંડળો ક્લેક્ટર કચેરીમાં ફરિયાદ કરી શકે છે.

- **ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ વિગતો:**
- ફરિયાદની અરજી અરજદારના નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, ફરિયાદ માટેની તમામ વિગતો અને કારણો સહિત સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં હસ્તાક્ષરમાં કે ટાઈપ કરીને કે ઇ-મેઇલથી કરી શકાય છે.
- જો કોર્ટમાં વકીલ મારફતે કેસ કરવો હોય તો અરજદારે સોગંદનામું કરવું પડે છે.
- આરોપ સંદર્ભે જે કોઈ આધાર-પુરાવા કે દસ્તાવેજો હોય તો તેની પ્રમાણિત નકલો બીડવી. ક્યારેય પણ મૂળ પુરાવા આપવા નહિ.
- અરજી સાથે બિલ, બિલની કાચી કે પાકી રસીદ બીડવી. જો માલ કે સેવાનું પેમેન્ટ ચેકથી કર્યું હોય તો તેની વિગત લખવી.
- અરજી સાથે વિક્રેતાએ કરેલી શરતો, જાહેરખબરની નકલ, ગેરન્ટી કે વોરંટીકાર્ડ, પેમ્ફલેટ્સ કે પ્રોસ્પેક્ટ્સની નકલ બીડવી.

પ્રશ્ન 3: નીચેના પ્રશ્નોના ઉત્તર ટૂંકમાં લખો:

(1) ભાવનિયંત્રણ શા માટે જરૂરી બન્યું છે?

- ભાવવધારાની નીચે પ્રમાણેની અસરોથી બચવા ભાવનિયંત્રણ જરૂરી બન્યું છે:

→ ભાવવધારાથી નફામાં વધારો, આવકમાં વધારો, ખરીદશક્તિમાં વધારો, ચીજવસ્તુ-સેવાઓની માંગમાં વધારો, વસ્તુના ભાવમાં વધારો એ વિષચક્ર સતત ચાલ્યા જ કરે છે. ગરીબો અને મધ્યમ વર્ગને જીવવું દુષ્કર બની જાય છે.

→ ભાવવધારાથી બચત અને મૂડી સર્જનના દરમાં ઘટાડો થાય છે. જરૂરી ચીજવસ્તુઓનું ઉત્પાદન ઘટે છે. નવા ધંધા-ઉદ્યોગો-રોજગાર અટકી જાય છે.

→ વિદેશી મૂડીરોકાણ ઘટે છે. આયાતી વસ્તુઓમાં વધારો થતાં હૂંડિયામણ ખર્ચાય છે, જે નવી સમસ્યા સર્જે છે.

- → આવશ્યક ચીજવસ્તુઓનું ઉત્પાદન ઘટે છે, અછત સર્જાય છે. પ્રજાનું જીવનધોરણ કથળે છે, ગરીબો વધુ ગરીબ બને છે.
- → દેશમાં ચીજવસ્તુઓનું ઉત્પાદન ખર્ચ વધતાં તે મોંઘી થતાં દેશની નિકાસી વસ્તુઓના ભાવ વધતાં અને પ્રમાણમાં આયાતી વસ્તુ બજારમાં સસ્તી હોવાના કારણે હોવાના કારણે દેશની નિકાસમાં ઘટાડો થતાં અને આયાતો વધતાં હૂંડિયામણની સમતુલા ખોરવાઈ જાય છે. આયાત-નિકાસમાં અસમતુલન સર્જાય છે.
- → ભાવવધારાથી ગરીબ અને મધ્યમવર્ગનું જીવનધોરણ કથળે છે. જરૂરિયાતો પૂરી કરવા ચોરી, લૂંટફાટ, હત્યા, ગુનાખોરી, સટ્ટાખોરી, સંગ્રહખોરી, નફાખોરી, કાળાબજાર, ભ્રષ્ટાચાર, આપઘાત જેવી અનૈતિક પ્રવૃત્તિઓ સમાજમાં વધે છે. સમાજનું નૈતિક અધ:પતન થાય છે.

(2) ભાવવૃદ્ધિની મૂડીરોકાણ પર શી અસરો થાય છે તે જણાવો.

- ફુગાવાજનક ભાવવધારા મૂડીસાધનના ઉપયોગનો ખર્ચ વધે છે, કારણ કે વ્યાજનો દર ઊંચો જાય છે.
- વધતી જતી ભાવસપાટી વ્યક્તિ, કુટુંબ તેમજ સંસ્થાઓની બચત કરવાની ઇચ્છા અને શક્તિ બંને પર પ્રતિકૂળ અસર કરે છે. ફુગાવાની સ્થિતિમાં નાણાંનું મૂલ્ય સતત ઘટતું જતું હોવાથી બચત કરનારાઓ નિરુત્સાહી બને છે. ભાવવધારાને કારણે વપરાશીખર્ચ વધવાથી સામાન્ય લોકોની ખરીદશક્તિ ઘટે છે.
- નાણાંની ખરીદશક્તિ ઉત્તરોત્તર ઘટતી જતી હોવાથી શ્રીમંત લોકો કિંમતી ધાતુઓ અને સ્થાવર મિલકત વગેરે બિનઉત્પાદકીય વસ્તુઓને ખરીદે છે. તેથી તેમની બચતો પણ ઘટે છે. પરિણામે મૂડીરોકાણ માટે સમાજમાંથી જરૂરી બચતો-નાણાં મળતા નથી. તેથી દેશમાં મૂડીરોકાણનું પ્રમાણ ઘટે છે, જેની કુલ ઉત્પાદન પર માઠી અસર થાય છે. જરૂરી ચીજવસ્તુઓનું ઉત્પાદન ઘટે છે.
- ભાવવૃદ્ધિને કારણે નવી મૂડીના અભાવે નવા ધંધા-રોજગાર શરૂ થઈ શકતા નથી.

(3) ભાવનિર્ધારણ તંત્રની ભાવનિયમનમાં શી ભૂમિકા છે?

- સંગ્રહખોરીને, સટ્ટાખોરીને ડામવા, આવશ્યક વસ્તુઓના ભાવને વાજબી સ્તર પર ટકાવી રાખવા માટે તથા તે સહેલાઈથી બજારમાંથી મળી રહે તે માટે સરકાર આવશ્યક વસ્તુઓના ભાવનિર્ધારણનું કાર્ય કરે છે અને વેપારીઓને તે જ નિર્ધારિત ભાવોએ બજારમાં વસ્તુઓ વેચવા આગ્રહ કરે છે.
- સરકારે ભાવસપાટીને સ્થિર રાખવા માટે 'આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ અંગેનો ધારો-1955' અમલમાં મૂક્યો છે, જે વેપારી સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત ભાવો મુજબ પોતાનો માલસામાન નથી વેચતો તેની સામે આ ધારા હેઠળ કાનૂની કાર્યવાહી હાથ ધરીને દંડ કરવામાં આવે છે.
- સંગ્રહખોરો, કાળાબજારિયાઓ, સટ્ટાખોરો સામે સઘન ઝુંબેશરૂપે પ્રિવેન્શન ઑફ એન્ટિસોશિયલ એક્ટિવિટીઝ એક્ટ (PASA) હેઠળ જરૂર પડ્યે કાયદેસર અટકાયત કરવામાં આવે છે.
- વેપારીઓના ગોદામમાં રાખેલ ચીજવસ્તુઓના જથ્થાનું નિયમન, ચેકિંગ, સ્ટોકપત્રકો, ભાવપત્રકો પ્રદર્શિત કરવા અંગેની કાનૂની જોગવાઈઓ અને તેના ઉલ્લંઘન માટે કડક શિક્ષાત્મક પગલાંઓ દ્વારા ભાવવૃદ્ધિને નાથવાના પ્રયાસો કરાય છે.
- સરકારે અત્યાર સુધીમાં ડુંગળી, ચોખા, કપાસ, સિમેન્ટ, ખાદ્ય તેલ, પેટ્રોલ, ડીઝલ, રાંધણગેસ, કેરોસીન, ખાંડ, એલ્યુમિનિયમ, લોખંડ-પોલાદ, રેલવેનૂર વગેરેના ભાવો ભાવનિર્ધારણ તંત્રના આધારે નક્કી કર્યા છે.

- કેટલીક જીવનરક્ષક દવાઓના ભાવો પણ આ રક્ષણ હેઠળ બાંધવામાં આવ્યા છે.

(4) ગ્રાહક કોને કહેવાય?

- ગ્રાહક એટલે ખરીદનાર. કોઈ વેપારી, દુકાનદાર, સંસ્થા કે વ્યક્તિ પાસેથી કિંમતરૂપે નાણાં કે અવેજ ચૂકવીને પોતાના વપરાશ માટેની ચીજવસ્તુઓ કે સેવા મેળવનાર વ્યક્તિને 'ગ્રાહક' કહે છે.

(5) ISI, ECO, FPO અને એગમાર્ક વિશે જણાવો.

- **ISI :**
  - → ભારત સરકારે ગુણવત્તાનું નિયમન કરવા માટે ઇ.સ. 1947માં 'ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ (ISI)' નામની સંસ્થા સ્થાપી હતી, જે ઈ.સ. 1986થી 'બ્યૂરો ઑફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ (BIS)' નામે ઓળખાય છે.

ISI લોગો

  - → આ સંસ્થા યોગ્ય ગુણવત્તા ધરાવતાં વિવિધ ઉત્પાદકોને ISI માર્ક ઉત્પાદકીય ઉપકરણો પર વાપરવાની છૂટ આપે છે.
  - → ટેક્સટાઇલ, કેમિકલ, જંતુનાશકો, રબર-પ્લાસ્ટિકની વસ્તુઓ, સિમેન્ટની ધાતુઓ, ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો પર આ માર્કો લગાવાય છે.

- **ECO :**
  - → સાબુ, ડિટર્જન્ટ, કાગળ, લુબ્રિકેટિંગ ઑઇલ, પૅકેજિંગ મટીરિયલ, રંગ-રસાયણો, પાવડર કોટિંગ, બૅટરી, સૌંદર્ય-પ્રસાધનો, લાકડાના બદલે વપરાતી વસ્તુઓ, ચામડાંની અને પ્લાસ્ટિકની બનાવટો પર ECO માર્કો લગાડવામાં આવે છે.
  - → આ માર્કો લગાવવાની મંજૂરી બ્યૂરો ઑફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ (BIS) દ્વારા આપવામાં આવે છે.

ECO લોગો

- **FPO :**
- → FPOનું પૂરું નામ ફૂડ પ્રોડક્ટ ઑર્ડર છે.
  - → **જામ, ફૂટ, જ્યૂસ કેન કે ટીનમાં પૅક કરેલાં ફળો કે ફળોની બનાવટો** અને શાકભાજીની બનાવટો પર FPOનો માર્કો લગાડવામાં આવે છે.

FPO લોગો

- **એગમાર્ક:**
  - → ખેતીવાડી ઉત્પન્ન બજાર કાયદો – 1937 હેઠળ ખેતી પર આધારિત ચીજવસ્તુઓ, વનપેદાશો, બાગાયતી અને પશુપેદાશોની ગુણવત્તાનો માનાંક 'એગમાર્ક' લગાવવામાં આવે છે.
  - → ભારત સરકારની સંસ્થા 'ડાયરેક્ટોરેટ ઑફ માર્કેટિંગ એન્ડ ઇન્સ્પેક્સન (DMI)' દ્વારા 'એગમાર્ક' વાપરવાનો પરવાનો આપવામાં આવે છે.

એગમાર્કનો લોગો

પ્રશ્ન 4: નીચેના દરેક પ્રશ્નની નીચે આપેલા વિકલ્પોમાંથી સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી ઉત્તર આપો:

(1) સરકાર દ્વારા કઈ પેદાશોના ભાવો નિર્ધારિત થાય છે?

(A) શાકભાજી

(B) દાક્તરી સારવાર

(C) પેટ્રોલ-ડીઝલ

(D) હોટલમાં જમણ

(2) સરકારે કયા પુરવઠામાં કરેલો વધારો ભાવવૃદ્ધિનું કારણ બને છે?

(A) ચીજવસ્તુઓ

(B) અનાજ

(C) કાચોમાલ

(D) નાણાં

(3) ભવિષ્યમાં ભાવ વધારો થવાનો છે એવી આગાહીથી લોકો શું કરે છે?

(A) કાળાબજાર

(B) નફાખોરી

(C) સટ્ટાખોરી

(D) સંગ્રહખોરી

(4) 15મી માર્ચનો દિવસ ભારતમાં કયા દિવસ તરીકે ઊજવાય છે?

(A) ગ્રાહક અધિકાર દિન

(B) વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિન

(C) ગ્રાહક જાગૃતિ દિન

(D) રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક અધિકાર દિન

(5) કેન્દ્ર સરકારે ગ્રાહક સંબંધી કાયદાના નિયમો માટે કઈ સંસ્થા સ્થાપી છે?

(A) ગ્રાહક તકરાર નિવારણ તંત્ર

(B) રાષ્ટ્રીય ઉપભોકતા આયોગ

(C) રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક કમિશન

(D) ગ્રાહક સુરક્ષા આયોગ

(6) ગ્રાહક શિક્ષણ-જાગૃતિ માટે કયું સામયિક બહાર પડે છે?

(A) ઇનસાઇટ (B) ગ્રાહક જાગૃતિ મંચ

(C) ગ્રાહક શિક્ષણ (D) કન્ઝ્યૂમર એક્ટ

(7) ખાદ્ય પદાર્થોની ગુણવત્તાનું નિયમન કરતી સ્વૈચ્છિક સંસ્થા કઈ છે?

(A) BIS (B) CAC

(C) ISO (D) FPO