पाठ – 5. उपभोक्ता अधिकार

अभ्यास

Q1. बाजार में नियमों तथा विनियमों की आवश्यकता क्यों पड़ती है ? कुछ उदाहरणों के द्वारा समझाएं |

उत्तर : उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए बाज़ार में नियम और विनियम आवश्यक हैं। विक्रेता अक्सर कम गुणवत्ता वाले उत्पाद मुहैया कराते हैं, सामान को तोलने में धोखा, मन चाहे अधिक दाम में वस्तुओं को बेचने और मिलावटी सामान देने जैसे काम करते है| इसलिए नियमों और विनियमों की आवश्यकता होती है। जैसे यदि एक राशन वाला अनाज तोलते वक़्त चुंबक का उपयोग करके तराज़ू को एक तरफ झुका दे और पूरा दाम वसूल कर कम अनाज दे | इसी तरह कई उदाहरण प्रस्तुत किया जा सकते है |

Q2. भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत किन कारणों से हुई? इसके विकास के बारे में पता लगाएँ |

उत्तर : भारत में उपभोक्ता आंदोलन को जन्म देने वाले कई कारक हैं। यह अनुचित और अनैतिक व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ता हितों की रक्षा और बढ़ावा देने की आवश्यकता के साथ शुरू हुआ | भोजन की कमी और मिलावटी भोजन सामग्री के कारण उपभोक्ता आंदोलन एक संगठित क्षेत्र बन गया। आगे बढ़कर उपभोक्ता संगठन ज्यादातर लेख लिखने और प्रदर्शनियों को आयोजित करने लगे | समय के साथ उपभोक्ता की जागरूकता बढ़ी और इसके खिलाफ आवाज़ उठाने की क्षमता भी आ गयी | 1986 में, भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया, जिसे COPRA के नाम से भी जाना जाता है। इस तरह से भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत और विकास हुआ |

Q3. दो उदाहरण देकर उपभोक्ता जागरूकता की जरूरत का वर्णन करें |

उत्तर : उपभोक्ता जागरूकता की जरूरत है ताकि आप अपने आप को धोखा देने वाले व्यापारियों से बचा सके और उनके खिलाफ उचित कदम उठा सके | एक जागरुक ग्राहक ISI और एगमार्क जैसे चिन्ह देखकर ही सामान खरीदता है | उदाहरण के तौर पर एक ग्राहक को ये जानना जरूरी है की यदि उसके साथ कोई धोखा हुआ है तो उसे कैसे और कहाँ अपनी आवाज़ उठानी है | यदि मिलावट का सामान ज्ञात हुआ है तो उसकी शिकायत कैसे करनी चाहिए और यह जरूरी क्यों है |

Q4. कुछ ऐसे कारकों की चर्चा करें, जिनसे उपभोक्ताओं का शोषण होता है |

उत्तर : बाजार में उपभोक्ता का शोषण कई प्रकार से हो सकता है | दुकानदार कई बार उपभोक्ता को पुराना सामान मुहैया कराते है जो की ग्राहक के लिए हानिकारक हो सकता है | खाद्य वस्तुओं में मिलावट से दुकानदार अधिक मुनाफ़ा कमा सकता है जिससे ग्राहक को नुकसान पहुँचता है, और इसके खिलाफ यदि उपभोक्ता शिकायत करता है तो दुकानदार इसका इल्जाम उत्पादक पर डाल देते है, ऐसी परिस्थिति में ग्राहक अपने आप को असमर्थ पाता है| यदि कोई वस्तु एक इलाके में सिर्फ एक ही दुकान में उपलब्ध होती है तो वो इस फायदा उठाते हुए उस वस्तु के लिए अधिक दाम वसूलते है और ग्राहक को मजबूरी में ज्यादा दाम देना पड़ता है | इस तरह से बाजार में उपभोक्ता का शोषण हो सकता है

Q5. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के निर्माण की जरूरत क्यों पड़ी ?

उत्तर : उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 के निर्माण की जरूरत उपभोक्ता को अनैतिक व्यापार व्यवहार से बचाने के लिए पड़ी | इस अधिनियम से ग्राहक को एक ताकत मिली जिससे वह बाजार में हुए किसी भी प्रकार के शोषण के खिलाफ आवाज़ उठा सकते है | उपभोक्ता शोषण को रोकने के लिए इस अधिनियम को लाया गया था | अब एक ग्राहक अपने आप का प्रतिनिधित्व उपभोक्ता अदालत में कर सकता है | उससे चुनने का अधिकार है |

Q6. अपने क्षेत्र के बाजार में जाने पर उपभोक्ता के रूप में अपने कुछ कर्तव्यों का वर्णन करें |

उत्तर : एक उपभोक्ता के तौर पर एक ग्राहक की कई जिम्मेदारियाँ है जैसे कि यदि वह बाजार में है तो वो जो भी वस्तुएँ खरीदता है उनकी समाप्ति तिथि की ज़रुर जांच करे | किसी भी वस्तु के लिए मुद्रित अधिकतम खुदरा (एम्.आर.पी) से ज्यादा का भुगतान कभी न करे | ख़राब या पुराना सामान न खरीदे और दुकानदार को भी रोके | यदि आपके साथ कोई भी धोखा हुआ तो उसके खिलाफ आवाज़ ज़रुर उठाए | कोई भी खाद्य सामग्री में मिलावट की सूचना उपभोक्ता कोर्ट तक ज़रुर पहुँचाए | अनैतिक व अनुचित व्यापार को किसी भी प्रकार का प्रोत्साहन न दे |

Q7. मान लीजिए, आप शहद की एक बोतल और बिस्किट का एक पैकेट खरीदते हैं | खरीदते समय आप कौन सा लोगो या शब्द चिन्ह देखेंगे और क्यों ?

उत्तर : शहद की बोतल या बिस्कुट का पैकेट लेते वक़्त एक ग्राहक को आईएसआई या एगमार्क का चिन्ह ज़रूर देखना चाहिए । यह चिन्ह किसी भी वस्तु की गुणवत्ता का प्रमाण देता है | बाजार में ख़रीददारी करते वक़्त ये चिन्ह की जांच जरूरी है | इन चिन्ह की जांच करके हम अपने चुनने के अधिकार का इस्तेमाल कर सकते है | यह चिन्ह सिर्फ उन ही वस्तु पर होता है जिसकी जांच की गयी है और वह उपभोक्ता के इस्तेमाल लिए सुरक्षित है और उसकी गुणवत्ता अच्छी है |

Q8. भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा किन क़ानूनी मानदंडों को लागू करना चाहिए ?

उत्तर : भारत में उपभोक्ता को सशक्त बनाने के लिए कई कदम उठाए गए है | उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम (कोपरा) को 1986 में बनाया गया था| इस अधिनियम से एक उपभोक्ता को अनैतिक व्यापार के खिलाफ आवाज़ उठाने का अधिकार मिलता है और उसे एक साधन मिलता है जहाँ से वो अपनी बात रख सकता है | सूचना का अधिकार (आर.टी.आई.) भी एक नागरिक को मदद करता है ये जानने में की सरकारी विभाग में क्या हो रहा है | उपभोक्ता कोर्ट में अपनी बात रखना बहुत ही सरल और आसान बनाया गया है ताकि कोई भी उपभोक्ता आवाज़ उठाने में संकोच न करे |

Q9. उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों को बताएँ और प्रत्येक अधिकार पर कुछ पंक्तियाँ लिखें |

उत्तर : उपभोक्ताओं के कई अधिकार है जैसे - → सूचना का अधिकार - जिसके तहत उपभोक्ता अब सरकारी विभागों के कामकाज के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। अब हर एक नागरिक को सरकारी विभाग में जो भी चल रहा है वो जानने का हक़ है | → चुनने का अधिकार - जिसके तहत उपभोक्ता को यह चुनाव करने की अनुमति है कि क्या वह खरीदी गई सेवा का उपयोग जारी रखना

चाहता है या बंद करना चाहता है। → उपभोक्ता को अनुचित व्यापार प्रथाओं और शोषण के खिलाफ शिकायत करने की अनुमति है। उपभोक्ता को किसी भी अनैतिक व्यापार के खिलाफ आवाज़ उठाने का हक है | इसे निवारण का अधिकार भी कहा जाता है |

Q10. उपभोक्ता अपनी एकजुटता का प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं ?

उत्तर : उपभोक्ता समूह बनाकर उपभोक्ता एकजुटता व्यक्त कर सकते हैं जो लेख लिखते हैं या व्यापारियों के शोषण के खिलाफ प्रदर्शन करते हैं। ये समूह किसी उपभोक्ता अदालत का दरवाज़ा खटखटाने के लिए व्यक्तियों का मार्गदर्शन करते हैं, और वे उपभोक्ताओं के लिए केस भी लड़ते हैं। ऐसे समूह सार्वजनिक जागरूकता पैदा करने के लिए सरकार से वित्तीय सहायता प्राप्त करते हैं। एक और सभी की भागीदारी उपभोक्ता एकजुटता को और मजबूत करेगी।

Q11. भारत में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति की समीक्षा करें |

उत्तर : भारत में उपभोक्ता आंदोलन बहुत हद तक विकसित हुआ है| जब से यह शुरू हुआ है देश में उपभोक्ता जागरूकता में महत्वपूर्ण बदलाव आया है। 1986 में COPRA के अधिनियमित होने तक, उपभोक्ता आंदोलन को अधिक बल नहीं मिला, लेकिन इसकी स्थापना के बाद से, आंदोलन को काफी हद तक सशक्त बनाया गया है। उपभोक्ता अदालतों और उपभोक्ता समूहों की स्थापना एक प्रगतिशील कदम है। हालांकि, समकालीन भारत में, उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया काफी जटिल, महंगी और समय लेने वाली है। इसको सरल बनाने की आवश्यकता है ताकि कोई भी उपभोक्ता शोषण के खिलाफ आवाज़ उठाने में संकोच न करे |

Q12. निम्नलिखित को सुमेलित करें –

1) **एक** उत्पादक के घटकों का विवरण	**(क)** सुरक्षा का अधिकार
2) एगमार्क	**(ख)** उपभोक्ता मामलों में संबंध
3) स्कूटर में ख़राब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	**(ग)** अनाज और खाद्य तेल का प्रमाण
4) जिला उपभोक्ता अदालत विकसित करने वाली एजेंसी	**(घ)**उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
5) उपभोक्ता इंटरनेशनल	**(ड़)** सूचना का अधिकार
6) भारतीय मानक ब्यूरो	**(च)** वस्तुओं और सेवाओं के लिए मानक

उत्तर :

7) **एक** उत्पादक के घटकों का विवरण	**(ड़)** सूचना का अधिकार
8) एगमार्क	**(ग)** अनाज और खाद्य तेल का प्रमाण
9) स्कूटर में ख़राब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	**(क)** सुरक्षा का अधिकार
10) जिला उपभोक्ता अदालत विकसित करने वाली एजेंसी	**(ख)** उपभोक्ता मामलों में संबंध
11) उपभोक्ता इंटरनेशनल	**(घ)**उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
12) भारतीय मानक ब्यूरो	**(च)** वस्तुओं और सेवाओं के लिए मानक

1) (ड़) 2) (ग) 3) (क) 4) (ख) 5) (घ) 6) (च)

Q13. सही या गलत बताएँ -
(क) कोपरा केवल सामानों पर लागू होता है |
उत्तर : (क) गलत

(ख) भारत विश्व के उन देशों में से एक है, जिसके पास उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण के लिए विशिष्ट अदालते हैं |
उत्तर : (ख) सही

(ग) जब उपभोक्ता को ऐसा लगे कि उसका शोषण हुआ है, तो उसे ज़िला उपभोक्ता अदालत में निश्चित रूप से मुकदमा दायर करना चाहिए |
उत्तर : (ग) सही

(घ) जब अधिक मूल्य का नुकसान हो, तभी उपभोक्ता अदालत में जाना लाभप्रद होता है |
उत्तर : (घ) गलत

(ड़) हॉल मार्क, आभूषणों की गुणवत्ता बनाए रखने वाला प्रमाण है |
उत्तर : (ड़) सही

(च) उपभोक्ता समस्याओं के निवारण की प्रक्रिया अत्यंत सरल और शीघ्र होती है |
उत्तर : (च) सही

(छ) उपभोक्ताओं को मुआवजा पाने का अधिकार है, जो क्षति की मात्रा पर निर्भर करता है |
उत्तर : (छ) सही

अतिरिक्त परियोजना / कार्यकलाप

Q1. आपका विद्यालय 'उपभोक्ता जागरूक सप्ताह' का आयोजन करता है | उपभोक्ता जागरूकता फोरम के सचिव के रूप में सभी उपभोक्ता अधिकारों बिंदुओं को शामिल करते हुए एक पोस्टर तैयार करें | इसके लिए आप पृष्ठ 84 एवं 85 पर दिए गए विज्ञापन के विचारों और संकेतों का उपयोग कर सकते हैं | ये कार्य आपके अंग्रेजी शिक्षक के सहयोग से करें |

उत्तर : छात्र स्वयं करें |

Q2. श्रीमती कृष्णा ने 6 महीने की वारंटी वाला रंगीन टेलीविजन ख़रीदा | तीन महीने बाद टी.वी. ने काम करना बंद कर दिया | जब उन्होंने उस दुकान पर शिकायत की , जहाँ से टी.वी ख़रीदा था तो उसने सही करने के लिए एक इंजीनियर भेजा | टी.वी. बार-बार खराब होता रहा और श्रीमती कृष्णा का दुकानदार से शिकायतों का कोई जवाब नहीं मिला | उन्होंने अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम से शिकायत करने का निर्णय लिया | आप उनके लिए एक पत्र लिखिए | आप लिखने से पहले अपने सहयोगी/समूह सदस्यों से चर्चा कर सकते हैं |

उत्तर : छात्र स्वयं करें |

Q3. अपने विद्यालय में उपभोक्ता क्लब स्थापित करें | बनावटी उपभोक्ता जागरूकता कार्यशाला आयोजित करें और उसमें अपने विद्यालय क्षेत्र के पुस्तक केंद्रों, भोजनालयों और दुकान के नियंत्रण जैसे मुद्दों को शामिल करें |

उत्तर : छात्र स्वयं करें |

Q4. आकर्षक नारों वाले विज्ञापन इकठ्ठा करें, जैसे - - सतर्क उपभोक्ता ही सुरक्षित उपभोक्ता है | - ग्राहक, सावधान - सचेत उपभोक्ता - अपने अधिकारों को पहचानो - उपभोक्ता के रूप में, अपने अधिकारों की रक्षा करें | - उठो, जागो और तब तक मत रुको .... (पूरा करें)

उत्तर : छात्र स्वयं करें |

Q5. अपने आस-पास के चार-पाँच लोगों का साक्षात्कार लें, कि कैसे वे शोषण का शिकार बने और उनकी प्रतिक्रियाओं और विभिन्न अनुभवों को इकठ्ठा करें |

उत्तर : छात्र स्वयं करें |